

Ziller Caroline

PROZESSANALYSE EINES ECHTSTARTS MIT DER SOFTWARE NAVISION INCADEA.ENGINE[®] ANHAND EINES MERCEDES BENZ ROLLOUTS



BACHELORARBEIT

HOCHSCHULE MITTWEIDA (FH)

UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Internationales Management

Salzburg, 2009

Eidesstattliche Erklärung

Ich erkläre, dass ich die vorliegende Arbeit selbständig und nur unter Verwendung der angegebenen Literatur und Hilfsmittel angefertigt habe.

Salzburg, Jänner 2010

Caroline Ziller

Inhaltsverzeichnis

Inhalt

ABKÜRZUNGSVERZEICHNIS.....	4
ABBILDUNGSVERZEICHNIS.....	5
0 EINLEITUNG	6
1 BEGRIFFS-DEFINITION	8
1.1 PROZESSANALYSE	8
1.2 INCADEA.ENGINE®	9
2 STRUKTUR DER PROZESSANALYSE.....	9
3 PROZESSABLAUF	10
3.1 ROLLENVERTEILUNG	12
3.2 BESCHREIBUNG DER SOFTWARE INCADEA.ENGINE	17
3.2.1 Vorteile	22
3.2.2 Zukunftsperspektiven durch	23
3.2.3 Wachstumspotential durch	23
3.3 ANGEBOTSLLEGUNG	24
3.4 KAUFVERTRÄGE	25
3.5 ORGANISATIONSGESPRÄCH / PARAMETRISIERUNG FIRMA MUSTERMANN	26
3.5.1 Allgemein	27
3.5.2 Finanzbuchhaltung	27
3.5.3 Fragen im Bereich Finanzbuchhaltung aus Sicht des Kunden	29
3.5.4 Fahrzeug-Disposition	30
3.5.5 Werkstatt- und Teilebereich	30
3.5.6 Fragen vom Kunden im Bereich Werkstatt und Teile	32
3.5.7 Kassa	33
3.6 ORGANIGRAMM DER FIRMA MUSTERMANN GMBH.....	34
3.7 EINTEILUNG UND BESPRECHUNG DER TERMINE	36
3.8 EINRICHTUNG DER DATENBANK.....	38
3.9 SCHULUNGEN	42
3.10 HARDWARE	44
3.11 SCHNITTSTELLEN	46
3.12 ECHTSTART	48
3.13 NACHCOACHING	49
3.14 SUPPORT	50
3.14.1 Ablaufprozess eines Helpdesks	50
3.14.2 Net Viewer	52
3.15 UPDATES	54
4 AUSWERTUNG DES PROZESSES	55
5 PROZESSOPTIMIERUNG	58
5.1 ADONIS	58
5.2 ONLINEPLATTFORM	59
LITERATURVERZEICHNIS	60

Abkürzungsverzeichnis

Abb.	Abbildung
bzw.	beziehungsweise
Fibu	Finanzbuchhaltung
IT	Informationstechnologie:
SAP	Software Access Point
usw.	und so weiter
u.v.m.	und vieles mehr:
u.a.	Unter anderem
VAP	Verkäuferarbeitsplatz
vgl.	vergleiche
z.B.	Zum Beispiel

Abbildungsverzeichnis

Abb. 1 Logo der Firma S4 Computer	Seite 7
Abb. 2 Partner der Firma S4 Computer	Seite 8
Abb. 3 Rollendiagramm der Firma S4 Computer GmbH	Seite 13
Abb. 4 Bildschirmabzug aus incadea.engine	Seite 18
Abb. 5 Hauptmenü der Software incadea.engine	Seite 19
Abb. 6 Untergliederung der Software incadea.engine	Seite 21
Abb. 7 Beispiel einer Mahnung aus incadea.engine	Seite 28
Abb. 8 Untermenü der Kassa	Seite 33
Abb. 9 Organigramm erstellt am Beispiel der Firma Mustermann GmbH	Seite 34
Abb. 10 Auszug aus einem Projektplans, das im Excel erstellt wurde	Seite 36
Abb. 11 Abbildung eines Thin Clients Arbeitsplatz	Seite 45
Abb. 12 Helpdesk Logo	Seite 50
Abb. 13 Prozessmanagement Ablauf mit der Software ADONIS	Seite 58

0 Einleitung

Die Entwicklung Kfz-Branche ist aufgrund der Klimaerwärmung, (CO₂ Ausstoß, Partikel-Emissionen) der Weltwirtschaftskrise, (General Motors, SAAB, Opel, usw.) sowie der Notwendigkeit von Fahrzeugen im alltäglichen Gebrauch ein sehr aktuelles Thema.

Aufgrund der derzeitigen wirtschaftlichen Abwärtsentwicklung, stellen viele Autohäuser, wie z.B. die Mercedes Service Partner in Österreich, auf ein aktuelles und modernes Programm wie incadea.engine[®] um, um ihre Ressourcen zu optimieren.¹

Seit über 2 Jahren arbeite ich bei der Firma S4 Computer GmbH mit incadea.engine und habe bereits sehr viel Erfahrung mit diesem Softwareprodukt erhalten, die ich in meiner Bachelorarbeit einbringen möchte.

Ich werde in meiner Arbeit den gesamten Prozessablauf eines Echtstarts mit der Software incadea.engine visualisieren und dabei kritisch hinterfragen. Sind im Ablauf Schwachstellen zu finden? Gibt es Möglichkeiten die die Abwicklung des Projektes verbessern könnten?

Um auf diese Schwachstellen bzw. Verbesserungsmöglichkeiten zu kommen, ist es erstmals von Nöten solch ein Projekt zu dokumentieren.

Ich werde auf eine aktuelle Programminitialisierung eines Mercedes Service Partners eingehen, um die gegenwärtigen Probleme, Wünsche und Forderungen eines unserer Kunden zu beschreiben.

Um ein Autohaus auf ein Neues System erfolgreich umstellen zu können, ist eine strukturierte und aufwendige Organisation notwendig.

Jedes Autohaus hat seine eigenen Vorstellungen einer optimalen Software und ihrer Inhalte und nicht jeder Sonderwunsch ist immer möglich. Aber unsere Programmierer geben immer ihr Bestes, die Forderungen gewissenhaft

¹ Vgl. Gieschen (2005), S129

zu realisieren und die Software trotzdem einheitlich zu gestalten. Das ist notwendig, da im Nachhinein immer wieder Updates durchgeführt werden müssen. (Neue Gesetze wie Nova, Verbesserungen im Programm, usw.)

Danach kommt der buchhalterische Bereich. Es darf vor allem in der Finanzbuchhaltung bei der Datenübernahme kein Fehler unterlaufen, da die Konten auf den Cent genau übereinstimmen müssen, was meist nicht einfach ist da einige Änderungen vorzunehmen sind. Auf diese komme ich aber in der Dokumentation des Gesamtprozesses zu sprechen.

Kurzbeschreibung der Firma S4 Computer GmbH

Die Firma S4 Computer GmbH ist ein Systemhaus, das österreichweit tätig ist und EDV Lösungen speziell für KFZ-Händler anbietet.

Sie gehört zu den führenden EDV-Anbietern im KFZ-Bereich und betreut derzeit über 200 Kunden.

Die Firma wurde am 1. Oktober 1992 gegründet und beschäftigt derzeit 25 Mitarbeiter an 3 Standorten (Wien, Salzburg und Graz).

Die Kernkompetenz der Firma liegt darin, Autofachhändler auf die Software incadea.engine® umzustellen und danach zu betreuen.

Folgende Abbildung ist das Logo der Firma S4 Computer GmbH:



2

Abb. 1 Logo der Firma S4 Computer

² Vgl. S4 Computer GmbH (Hrsg.) (2009), URL: www.s4computer.at, Stand: 29.12.2009

Partner von S4 Computer GmbH:

- Incadea GmbH
- Microsoft GmbH
- Fujitsu Siemens Computers GmbH
- soft-nrg Development GmbH
- itaurus GmbH
- Diamant Software GmbH & Co. KG
- EDS GmbH & Co. KG
- Usw.³



Abb. 2 Partner der Firma S4 Computer

1 Begriffs-Definition

1.1 Prozessanalyse

Ein Prozess besteht aus mehreren Unterprozessen. Um einen Prozess ablaufen lassen zu können, sind mehrere Inputs nötig. Dies können Daten, Informationen, Produkte usw. sein. Der Output der daraus resultiert wird entweder im gleichen oder in einem anderen Prozess verwendet.⁴

Der Zweck dieser Prozessanalyse soll die Zerlegung der allgemeinen Makro-Prozesse, sowie die Untersuchung der einzelnen Teilprozesse sein, um eventuelle Schwachstellen zu erkennen und diese zu verbessern oder zu eliminieren. Dies erfordert eine relativ hohe Detaillierung.⁵

³ Vgl. S4 Computer GmbH (Hrsg.) (2009), URL: www.s4computer.at, Stand: 29.12.2009

⁴ Vgl. Ancoso (2005), URL: <http://www.ancoso.de/prozess1/>, Stand: 29.12.2009

⁵ Vgl. Gaitanides (2007), S. 56

1.2 incadea.engine®

incadea.engine® ist eine Gesamt Software Lösung die speziell für Autohändler entwickelt wurde. Diese ist ein Dealer Management System, dass auf der Technologie des Marktführers Microsoft Dynamics NAV aufbaut
Auf die Beschreibung der Software werde ich später noch genauer eingehen.

2 Struktur der Prozessanalyse

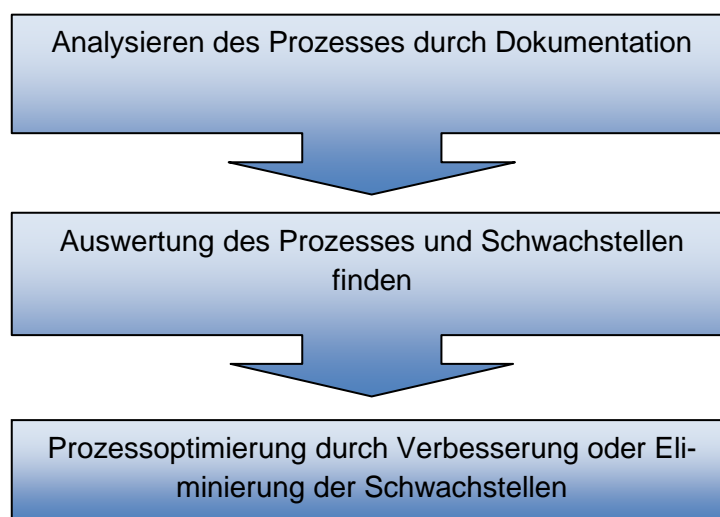
Eine Prozessanalyse ist eine Ist-Situationsbeschreibung.

Folgende Hauptpunkte sind meist die Ziele einer Prozessgestaltung:

- Niedrige Prozesskosten
- Hohe Produktqualität
- Hohe Kundenzufriedenheit
- Hohe Mitarbeitermotivation⁶

Um die Ziele zu erreichen müssen die Prozesse beherrschbar sein. Das bedeutet, sie müssen transparent und dürfen nicht komplex sein. Um dies zu erleichtern hilft eine Dokumentation des gesamten Prozesses, die im späteren Verlauf angeführt wird.⁷

Über folgenden Weg werde ich die Prozessanalyse des gesamten Projektes durchführen:



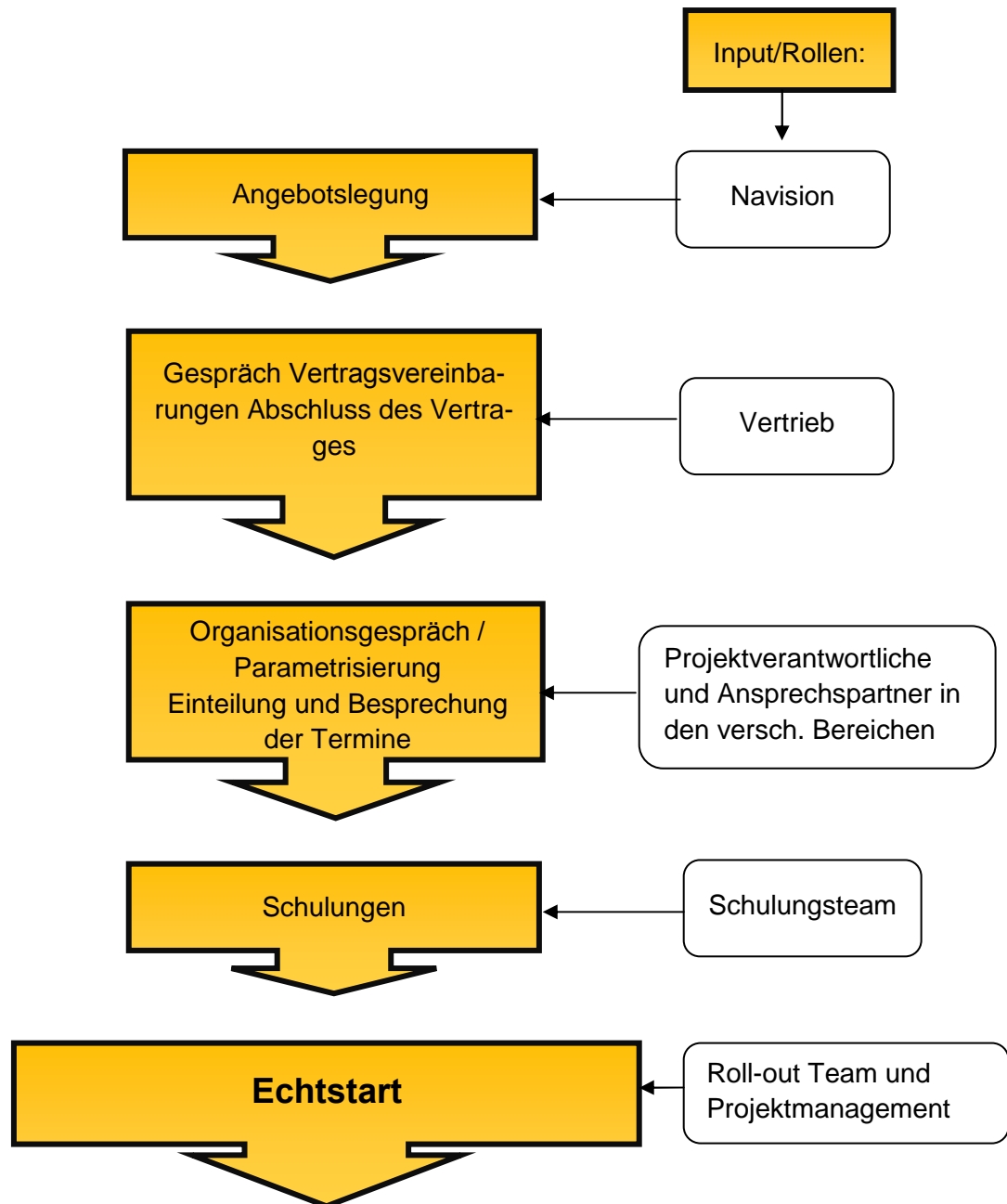
⁶ Vgl. Fischermanns (2009), S. 220

⁷ Vgl. Fischermanns (2009), S. 221

3 Prozessablauf

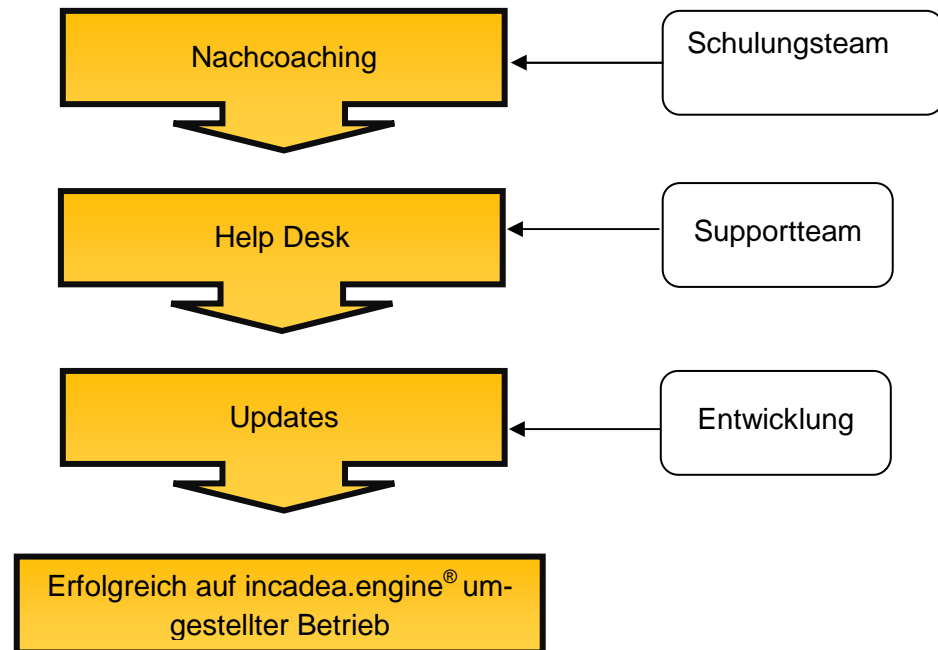
Um einen Überblick über den gesamten Rollout⁸ zu schaffen, ist es von Vorteil ein Prozessablaufdiagramm zu konstruieren.

Prozessablaufdiagramm:



⁸ Definition Rollout: „Das Rollout ist eine Phase in einem Prozessverbesserungsprojekt, in dem definierte und pilotierte Prozesse organisationsweit eingeführt werden.“

Gerdorf, Michael/ Hehn, UWE/ Wentze, Paul-Roux/ ...: Glossar. URL: <http://www.process-park.de/index.php?id=38>, Stand: 31.12.2009



Das Prozessablaufdiagramm dient dazu, den Prozessablauf visuell zu verdeutlichen. Außerdem gehen aus dem Diagramm der Input, der Output und die Verantwortlichkeit für jeden einzelnen Prozessschritt hervor.

Des Weiteren ist ersichtlich, dass der gesamte Ablauf aus mehreren Meilensteinen besteht die nötig sind um einen klaren Ablauf für das gesamte Team zu schaffen. Es ist wichtig, dass man diese Meilensteine mit dem Auftraggeber, wie auch mit den Mitarbeitern bespricht um Klarheit im gesamten Projekt zu bringen.⁹

Zusätzlich kann man das Wissen der anderen dazu nützen, mögliche Umwege zu vermeiden, um den kost- und zeitsparendsten Weg definieren zu können.

„Das Endprodukt ist der Fußabdruck der vorangegangenen Prozesse.“¹⁰

Genau dieses Zitat vom amerikanischen Wirtschaftswissenschaftler Kai Yang definiert die Wichtigkeit eines durch und durch geplanten Projekts.

⁹ Vgl. Hemmrich/ Harrant (2007), S. 21f

¹⁰ Kai Yang, (2009), URL: http://www.wirtschaftszitate.de/autor/yang_kai.php, Stand: 03.01.2010

Input

Inputs lösen in Prozessabwicklungen weitere Prozesse aus und verursachen oft weder Kosten noch Zeit. Inputs können Produkte, Dienstleistungen, etc. sein.

Output

Das Ziel bzw. der Output des gesamten Projektes ist ein zufriedener Kunde, mit einer für ihn optimal abgestimmten Software Lösung, die einwandfrei funktioniert. Und dies kann nur erreicht werden, wenn jeder einzelne Meilenstein korrekt durchgeführt wurde.¹¹

3.1 Rollenverteilung

Damit der gesamte Prozessablauf einwandfrei läuft, muss darauf geachtet werden, dass jeder Mitarbeiter seinen klar definierten Bereich hat, für den er/sie zuständig ist. Des Weiteren müssen trotzdem alle als Team arbeiten und sich immer wieder aufeinander abstimmen und alles gemeinsam mit dem Projektleiter absprechen.

Das richtige Zusammenspiel der verschiedenen Prozessbeteiligten ist die Voraussetzung für den Erfolg.¹²

Leider funktioniert diese Vorgehensweise nicht immer zu 100%, da es hin und wieder zu Missverständnissen und Unstimmigkeiten kommt. Um dies zu vermeiden, könnte man während eines Rollouts am Ende jeden Tages ein Meeting mit allen Verantwortlichen des Echtstarts einberufen, um wichtige Punkte zu besprechen.

¹¹ Vgl. Fischermanns (2009), S. 13

¹² Vgl. Springer (2009), S. 173

Hier eine Aufstellung des Rollouts Team der Firma S4 Computer GmbH,
dass ich im Anschluss genauer beschreiben werde:

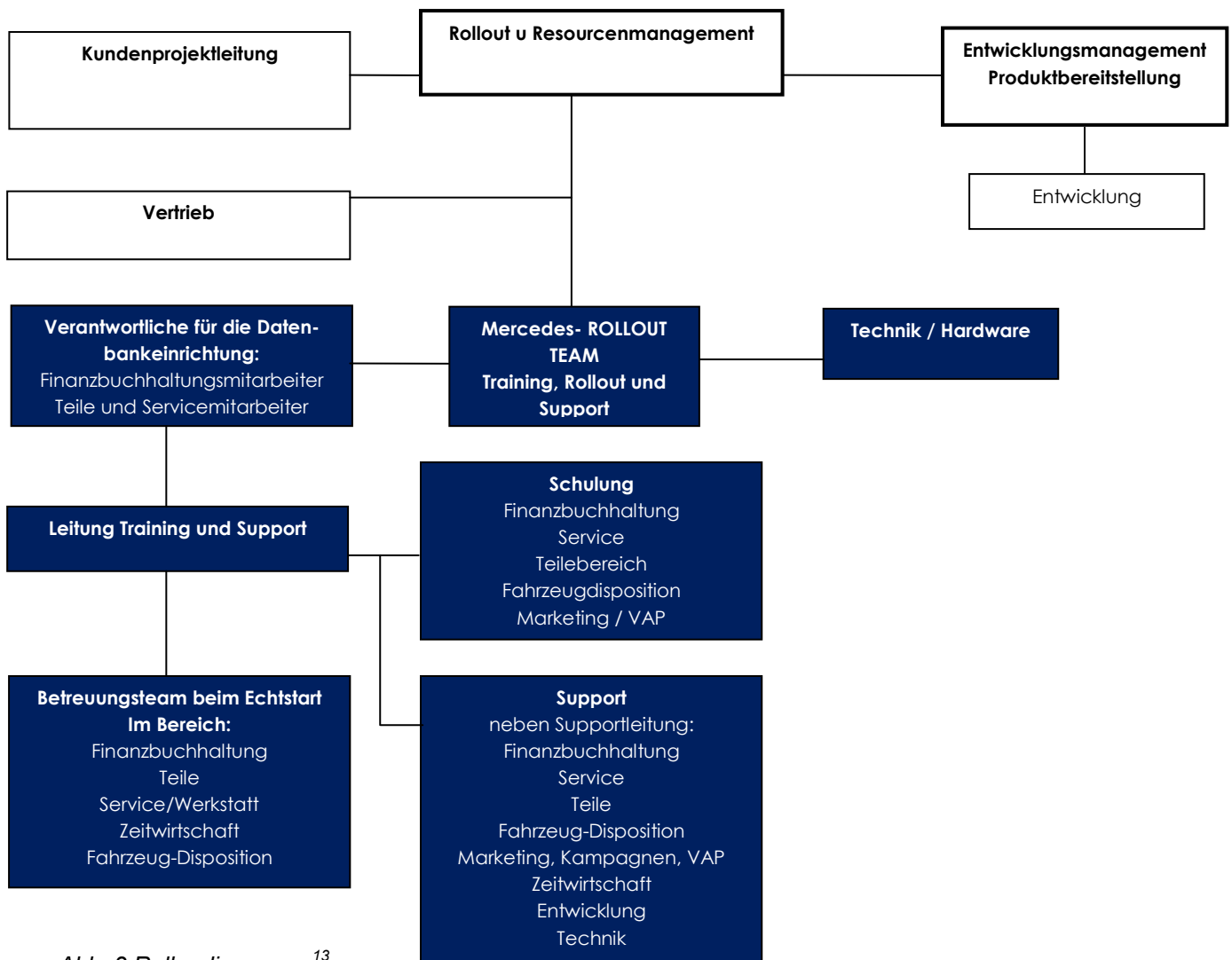


Abb. 3 Rollendiagramm ¹³

Kundenprojektleitung

Der Kundenprojektleiter ist der Hauptverantwortliche, die zentrale Figur für das gesamte Rollout und vertritt als Einzelpersönlichkeit das Endergebnis des Projektes, während die anderen Mitarbeiter als Team an der korrekten Datenübernahme arbeiten. ¹⁴

¹³ Vgl. IDS Scheer (2010), Organigramm. URL: http://www.ids-scheer.de/de/Grossbild/157131.html?referer=151342&template=html_pgfl_image_xxl, Stand: 29.01.2010

¹⁴ Vgl Kellner (2000), S. 122

Es ist jedoch trotzdem wichtig, dass der Projektleiter eine kooperative Führung wählt. Das heißt es herrscht eine Zusammenarbeit zwischen dem Team und der Führungskraft.¹⁵

Aufgaben des Projektleiters:

- Der Projektleiter ist der erste Ansprechpartner für den Kunden in sämtlichen Angelegenheiten betreffend dem Rollout.
- Er übergibt den endgültigen Projektplan an den Kunden.
- Er führt ein internes Kick Off mit dem Rollout Team durch um den Informationsaustausch sicherzustellen.
- Er muss die Koordination der Termine und Aufgaben planen und überwachen.
- Er gibt die Freigabe für den Echtstarttermin
- Während des Echtstarts ist er vor Ort.
- Er bleibt auch nach dem Echtstart mit dem Auftraggeber in Kontakt, um auf Dauer Zufriedenheit seitens des Kunden gewährleisten zu können.¹⁶

Neben der Organisation des Gesamten Projektes, ist die Motivation der Team-Mitglieder auch ein Bestandteil der Aufgaben.

Motivation ist der Antrieb zum Handeln und führt unmittelbar zum Unternehmenserfolg. Infolgedessen müssen Motivationspotenziale geschaffen werden, um das Projekt mit dem vorhandenen Budget zeitgerecht umsetzen zu können. So kann man zum Beispiel mit Hilfe einer Leistungs-abhängigen Bonuszahlung die Extrinsische Motivation der Projektmitarbeiter erhöhen.¹⁷

Diese Vorgehensweise wird in unserem Unternehmen mit Erfolg angewendet.

¹⁵ Vgl. Neumann/Graf (2007), S. 680

¹⁶ Vgl. Belca, Projektleiter. URL: <http://www.projekt-infos.de/projekt-6-4.html>, Stand: 29.01.2009

¹⁷ Vgl. Osterloh/Frost (2006), S. 199

Entwicklungsmanagement

Der Leiter der Entwicklung kümmert sich gemeinsam mit dem gesamten Entwicklungsteam um die korrekte Datenübernahme und um die Schnittstellen.

Vertrieb

Der Vertrieb ist nicht direkt am Rollout beteiligt. Der Vertriebsleiter bearbeitet das Angebot und den Kaufvertrag für den Kunden und ist erst nach der Projektanbahnung, die gemeinsam mit dem Projektleiter gemacht wird, wieder der Ansprechpartner.

Technik

Der Bereich Technik kümmert sich beim Kunden um die gesamte erforderliche Hardware. Eine Woche vor Echtstart wird die Hardware vor Ort installiert. Der Techniker weist dann den EDV-Verantwortlichen des Händlers auf den neuen Server ein. Dies ist dann vor allem nötig, wenn ein neuer SQL¹⁸ Server installiert wird.

Leitung Training und Support

Der Support-Leiter entscheidet gemeinsam mit dem Projektleiter, wer die Trainings hält und wer im Support arbeitet. Es ist immer darauf zu achten, dass genügend Personen im Support arbeiten, da laufend zwischen 30 bis 60 Help Desks¹⁹ täglich an S4 Computer geschickt werden. Zum Jahresabschluss können es noch mehr sein.

¹⁸ Definition SQL: Structured Query Language

Wikipedia, (2010), SQL. URL: <http://de.wikipedia.org/wiki/SQL>

¹⁹ Definition Help Desk: Unter Helpdesk ist ein Support zu verstehen, der Hilfestellung bei Problemen gibt und mögliche Fehler weitergibt, damit das Produkt weiterentwickelt werden kann.

Info Magazin, URL: <http://www.info-magazin.com/index.php?suchbegriff=Helpdesk>, Stand 04.01.2010

Schulung

Für jeden Bereich, wie zum Beispiel Finanzbuchhaltung, Fahrzeugdisposition oder Teile Bereich, gibt es einen eigenen S4-Mitarbeiter der jeweils für die Schulungen eingeteilt wird. Dieser ist dann beim Echtstart auch der Betreuer des von ihm geschulten Bereichs.

Support

Im Support Bereich arbeiten der Supportleiter und die IT – Consultants, die zum Support eingeteilt worden sind. Meist ist es jedoch ein fix eingespieltes Team, das auch gerne als Supportstamm bezeichnet wird.

Verantwortliche für die Datenbankeinrichtung:

Nicht nur die Übernahme der Daten, sondern auch die Einrichtung der gesamten Datenbank, muss durchgeführt werden. Dazu gehören zum Beispiel die Benutzer-Rechte, die Buchungsperioden, Buchungsmatrixeinrichtung, Rabattsätze für den Teilebereich, usw. Zuständig sind die IT – Consultants aus dem Finanzbuchhaltungs-, Teile und Servicebereich.

Sie stimmen nach dem Organisationsgespräch alles Erforderliche miteinander ab und richten dann jeweils ihren eigenen Teil in der Datenbank ein.

3.2 Beschreibung der Software incadea.engine

incadea.engine ist eine Komplett-Software Lösung für die Partner von Mercedes Benz Österreich.

Dieses Computerprogramm ist ein Dealer Management System (DMS), dass auf der Technologie des Marktführers Microsoft Dynamics NAV aufbaut.

Die verschiedenen Bereiche werden jeweils in eigene Module gegliedert.

Die Standardmodule sind:

- Buchhaltung und Controlling
- Teilehandel
- Werkstatt
- Marketing
- Fahrzeughandel
- Datenaustausch (auch Cockpit genannt)

Dazu gibt es noch einige Zusatzmodule, die erhältlich sind.

Nachstehend einige Beispiele:

- Kassenabwicklung
- Verkäuferarbeitsplatz
- Lohnverrechnung
- Anlagenbuchhaltung
- Zeitwirtschaft (Werkstatt)
- Kostenrechnung

Nun zur Systemoberfläche:

incadea.engine® macht dem Anwender die Bedienung einfach, da das Programm auf eine vertraute Windows-Bedienungsoberfläche aufbaut.

Des Weiteren hat die Software eine einheitliche, durchgängige Benutzeroberfläche und eine bedarfsgerechte Bildschirmgestaltung, um eine bessere Übersichtlichkeit zu erzeugen und somit Arbeitsschritte zu vereinfachen.

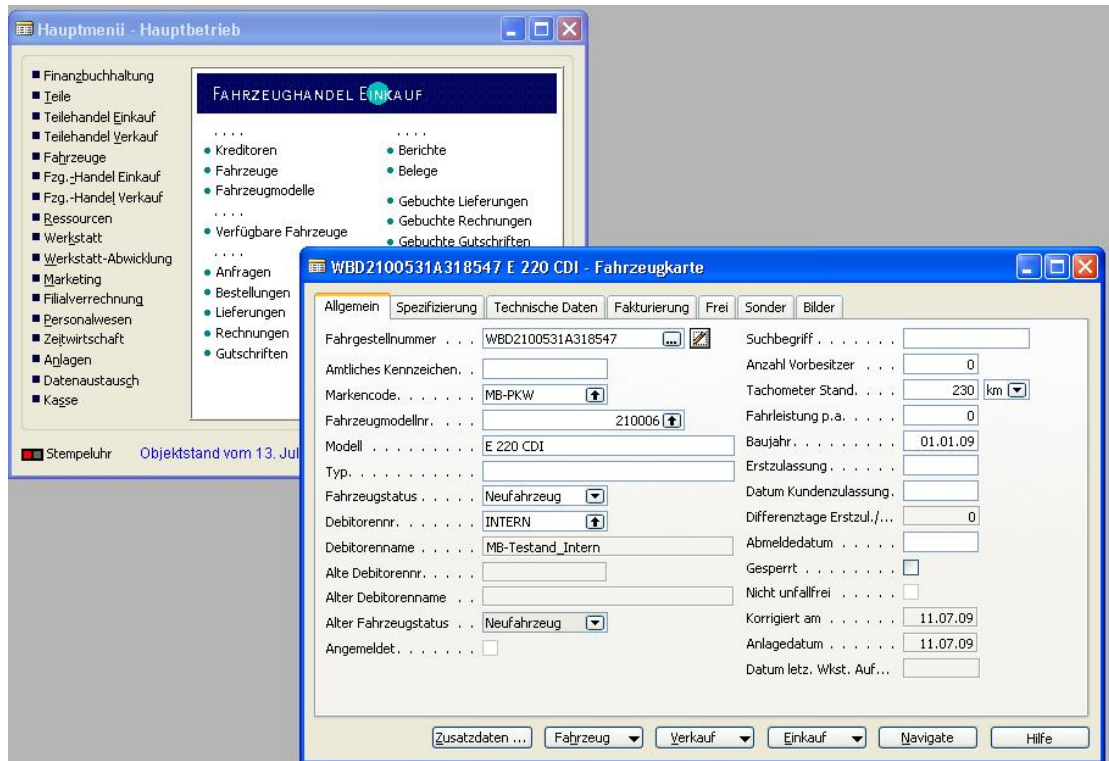


Abb. 4 Bildschirmabzug aus incadea.engine

Überdies ist das Programm in Microsoft-Office-Produkte integriert.

incadea.engine hat ein sehr überlegenes Architektur- und Datenmodell:

- transparente Informationsdarstellung über alle Geschäftsbereiche hinweg
- Auswertbarkeit aller Einzelinformationen durch Speicherung von Einzelposten
- kein Tages-, Monats-, Jahresabschluss mehr erforderlich

incadea.engine ist eine stabile, ausgereifte Standard-Software und bereits über 40.000 User arbeiten damit.²⁰

²⁰ Interact!multimedia (2010), incadea. URL: www.incadea.com, Stand: 30.01.2010

Die Software bietet auch noch folgende technische Highlights:

- ➔ stabile und sichere Datenbank
- ➔ Terminal-serverfähig (Zentrale Administration)
- ➔ Support durch den IT-Partner bis hin zum Client möglich
- ➔ moderne Backup-Methoden (z.B. Datensicherung im laufenden Betrieb möglich)
- ➔ flexibles Schnittstellenkonzept
- ➔ einfache Systemadministration

Zur Bildlichen Darstellung ist hier ein Bildschirmabzug des Hauptmenüs der Software und eine kurze Beschreibung der jeweiligen Menüpunkte angeführt.



Abb. 5 Hauptmenü der Software incadea.engine

Das Hauptmenü gliedert sich in folgende Menüpunkte:

- ➔ Der erste Punkt ist die **Finanzbuchhaltung**.

Diese ist der Kern des gesamten Programms. Sobald ein Kunde angelegt ist, ist dieser auch in der Finanzbuchhaltung gespeichert.

- ➔ Der **Teilehandel** besteht aus drei Punkten:

Teile (Stammdatenbereich), Teilehandel Einkauf und Teilehandel Verkauf.

- ➔ Folgende drei Punkte gehören zum **Fahrzeughandel**
Fahrzeuge (Stammdatenbereich), Fahrzeughandel Einkauf und Fahrzeughandel Verkauf.
- ➔ Die anschließenden drei Punkte gehören zur **Werkstatt**:
Ressourcen (Stammdatenbereich), Werkstatt und Werkstattabwicklung.
- ➔ Im Menü **Marketing** finden sich der Verkäuferarbeitsplatz, sowie die dazugehörigen Kampagnen.
- ➔ Im Punkt **Filialverrechnung** findet die Umlagerung der Teile und der Fahrzeuge von einer Filiale zu anderen statt.
- ➔ Im Punkt **Personalwesen** werden die Mitarbeiter angelegt.
- ➔ In Menü **Zeitwirtschaft** wird die Zeitstempelung für die Werkstattaufträge durchgeführt.
- ➔ Im Modul **Anlagen** findet die Anlagenbuchhaltung statt.
- ➔ Menüpunkt **Datenaustausch** (Cockpit): Hier werden Daten exportiert und importiert, wie auch verarbeitet.
- ➔ Im Menüpunkt **Kasse** werden Rechnungen ausgeglichen, Kassenvorgängen durchgeführt,...

Die Schnittstellen zu Mercedes Applikationen und die Mercedes-spezifischen Anforderungen bieten zum Teil erweiterte Funktionen.

incadea.engine macht dem Anwender die Bedienung aufgrund folgender Punkte einfach:

- ➔ vertraute Windows-Bedienoberfläche
- ➔ einheitliche, durchgängige Benutzeroberfläche
- ➔ Prozess- und Bildschirmergonomie bedarfsgerechte Bildschirmgestaltung
- ➔ Mit einem Klick auf den jeweiligen Bereich öffnet sich dann das Untermenü, das wiederum in verschiedenen Punkten gegliedert wird.

Nun zu einem Beispiel aus der Software zur besseren Darstellung.

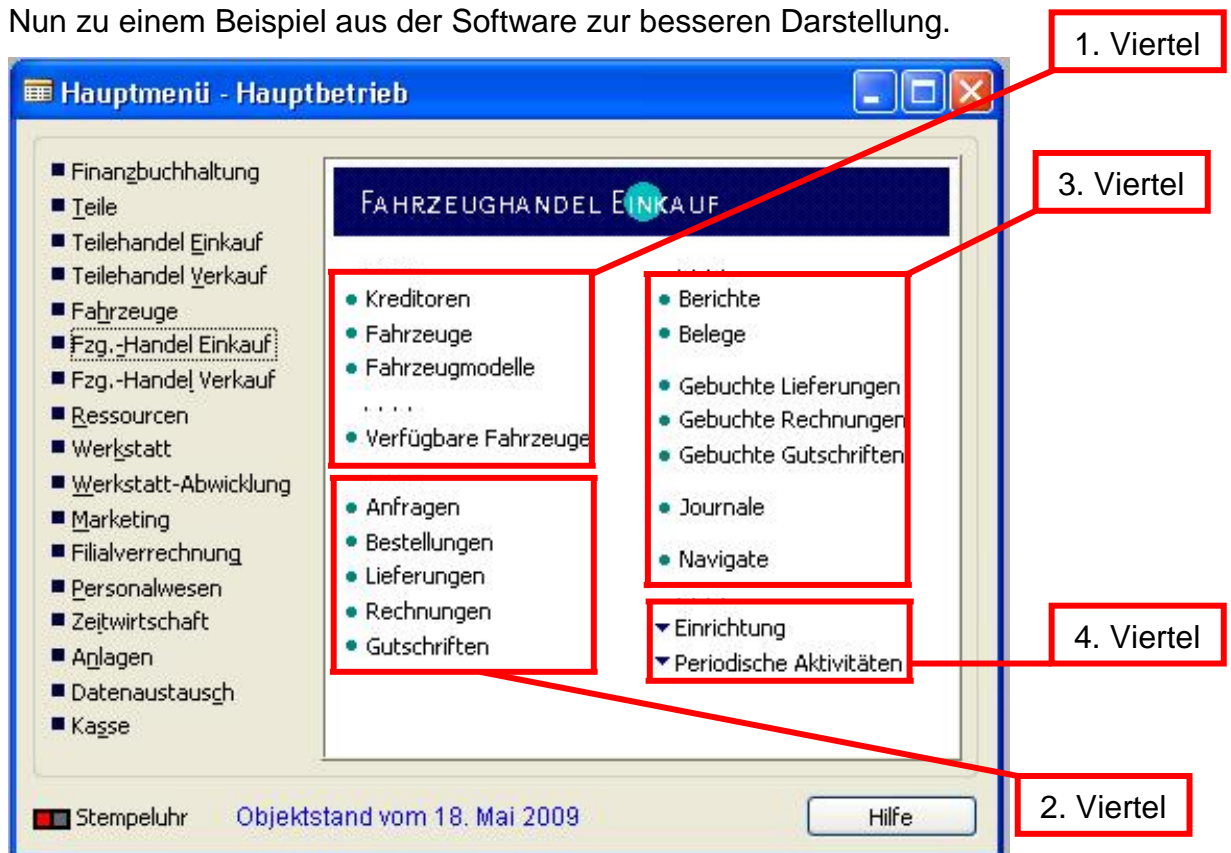


Abb. 6 Untergliederung der Software incadea.engine.

- ➔ Im 1. Viertel befindet sich der Stammdatenbereich.
- ➔ Im 2. Viertel befinden sich die Prozesse.
- ➔ Im 3. Viertel sind die Auswertungen.
- ➔ Im 4. Viertel befinden sich die Historie, Einrichtung, Parametrisierung und die Periodischen Aktivitäten.²¹

²¹ Definition: Periodische Aktivitäten → Periodizität: Die Periodizität bezeichnet allgemein die Eigenschaft einer Sache oder eines Vorgangs, bezüglich des Auftretens eines bestimmten Ereignisses eine Regelmäßigkeit aufzuweisen.

Wikipedia (2009), Periodizität. URL: <http://de.wikipedia.org/wiki/Periodizität>

Nun zu den Vorteilen der Software incadea.engine speziell unter Berücksichtigung der Forderungen des Kunden:

3.2.1 Vorteile

Warum incadea.engine? Was hat die Software für Vorteile im Gegensatz zu anderen Konkurrenzprodukten?

- Die Administration ist, nach einer Eingewöhnungsphase für die Technik-Verantwortlichen eines Autohauses, übersichtlicher wie zum Beispiel SAP (Software Access Point). Ich habe einige Zeit mit SAP gearbeitet und fand mich, im Vergleich zu incadea.engine, nur schwer zurecht.

incadea.engine lässt einem Administrator mehr Freiraum, da es leichter zu handhaben ist.

- Mit einem Programm hat man Zugriff auf alle Funktionen.
- Einheitliche Serverlandschaft und Integration in die Microsoft Office Welt.
- Tagesabschlüsse, Periodenabschlüsse, usw. sind weder komplex noch zeitraubend und erleichtern den Arbeitsalltag.
- Sobald eine Rechnung im Teilebereich gebucht wurde, ist dies auch in der Finanzbuchhaltung verbucht. Das bedeutet, durch einen Schritt, werden mehrere automatisch gleichzeitig durchgeführt. In einigen anderen Programmen, müssen die Buchhalter im Bereich Finanzbuchhaltung die Buchungen extra durchführen. Diese Automatisierung ist im Gegensatz zu anderen Systemen eine Arbeitserleichterung.
- Es ist jede durchgeführte Buchung leicht nachvollziehbar.
- Hohe Anzahl an Auswertungsmöglichkeiten aufgrund des Aufbaus des Programmes!
- Während man sich in der Kundenakte oder in der Rechnung befindet, hat man Zugriff auf sämtliche Informationen, da alle Rechnungen, Posten, Kundenkonten, Fahrzeuge, usw. miteinander vernetzt sind.
- Das System erlaubt einem immer den Zugriff auf alle Rechnungen, Gutschriften, usw., sofern der Zugriff von der Administration freigegeben wurde.

- Automatische Serienbrief Möglichkeit, wie z.B.: Haupt- und Abgasuntersuchung.
- Es ist die Möglichkeit gegeben, mit externen Programmen zu arbeiten. Ein Beispiel: Über ein Zusatzmodul kann aus einem Werkstattauftrag heraus, dem Kunden eine SMS geschickt werden, dass die Werkstatt-Arbeiten an seinem Fahrzeug beendet worden sind. Ab einer bestimmten Menge an Fahrzeugen, ist diese Erweiterung eine gern angenommene Arbeitserleichterung.
- Im Gegensatz zu Alt-Systemen ist eine schnellere Reaktionszeiten im Störfall gegeben.

3.2.2 Zukunftsperspektiven durch

- ➔ Gemeinsame Ressourcen-Nutzung, was bedeutet:
Dadurch, dass die meisten Mercedes Service Partner in Österreich (ausgenommen Pappas) nun auf incadea.engine umsteigen, entsteht ein Kommunikationsnetz das sich mehr und mehr aufbaut.
- ➔ Investitionsschutz durch Software- und Hardware-Service

3.2.3 Wachstumspotential durch

- ➔ Es können immer mehr Erweiterungsmöglichkeiten dazu gebaut werden. Ein neues Beispiel ist ein Kostenrechnungsmodul vom Hersteller Navax. Es werden die Daten aus incadea.engine im Kostenrechnungsprogramm in Kostenträgerrechnungen, Betriebsabrechnungsbögen, usw. ausgewertet.
- ➔ Weitere Betriebe können jederzeit angebunden werden.
- ➔ Langfristige Auslegung

3.3 Angebotslegung

[Quelle: Fachliches Gespräch, ohne Leitfaden, mit dem Vertriebsleiter der Firma S4 Computer GmbH über die Angebotslegung an die Firma Mustermann GmbH:]

Generell sind Kunden, die von der Firma S4 Computer GmbH ein Angebot bekommen, bereits aus einem vorhandenen Kundenstamm.

Bevor S4 Computer mit incadea.engine gearbeitet hat, wurden ältere Programme ausgerollt. Die Händler, die immer noch mit diesem System arbeiten, werden bis heute von unserem Support betreut.

Somit ist die Gefahr eines Konkurrenzprodukts meist sehr gering, da die Kunden aus einem bereits vorhandenen Kundenstamm kommen.

Nach einigen Verhandlungen hat die Firma Mercedes Benz Österreich davon überzeugt, sämtliche Service Partner (ausgenommen Pappas), innerhalb einem gewissen Zeitraums auf incadea.engine umzustellen.

Zur Erstellung eines Angebots sind folgende Punkte notwendig:

- ➔ Die genaue Definition des Produktes und die Art und Weise wie der Kundenwunsch erfüllt werden soll
- ➔ Die Erklärung der kaufmännischen und sonstigen Rahmenbedingungen (Marge, Rücktrittsrecht, usw.)
- ➔ Die Aufstellung sämtlicher Kosten und des daraus resultierenden Gesamt- bzw. Angebotspreises.
- ➔ Die Zusendung des Angebots an den Kunden

3.4 Kaufverträge

Bei S4 Computer gibt es zwei Arten von Verträgen, zum einen einen normalen Kaufvertrag bzw. Liefervertrag und zum anderen einen Softwareservicevertrag.

Der Unterschied besteht darin, dass im Kaufvertrag das Recht auf die Geräte und das Softwareprodukt festgelegt wird. Im Servicevertrag werden Leistungen der Softwarewartung und Anwendungsunterstützung für die Standardsoftware-Applikationen geregelt.

Folgende Punkte werden in den jeweiligen Verträgen angeführt:

Kauf- und Liefervertrag

- Lieferung der Geräte, Rechte an den Softwareprodukten
- Eigentumsvorbehalt, Gewährleistung
- Wartung der Geräte und Softwareservice
- Preise, Zahlungsbedingungen
- Haftung von S4
- Zustimmung gemäß Datenschutzgesetz
- Übertragung und Änderung vertraglicher Rechte und Pflichten, Ausführungsgenehmigungen, Gerichtsstand

Softwareservicevertrag:

- Vertragsdauer
- Leistungen Software-Wartung
- Leistungen Hotline und Software-Support
- Fehlerkategorien
- Sonstige Leistungen
- Rechnungslegung
- Wertanpassungen
- Gewährleistung und Haftung

3.5 Organisationsgespräch / Parametrisierung Firma Mustermann

Um ein fehlerloses Rollout durchzuführen, ist es unerlässlich ein gezieltes Organisationsgespräch zu führen. In diesem strukturierten Gespräch werden alle relevanten Informationen bezüglich der Software und der Einrichtung der Datenbank ausgetauscht, sowie die nötigen Schulungen und die Parametrisierung besprochen.

Durch eine konsequente Abfrage können plötzliche Änderungen des Projektablaufs möglichst vorsorglich vermieden werden, da sie meist Zeit und Geld kosten.²²

Fragen werden von beiden Seiten gestellt. Von der Kunden-Seite werden Unklarheiten abgeklärt, Besonderheiten der Firma besprochen und Wünsche bzw. Forderungen eingebracht.

Der Auftragnehmer stellt die erforderlichen Fragen, die seiner Meinung nach für die korrekte Datenübernahme wie auch Einrichtung der Datenbank relevant sind.²³

Generell sind die Fragen, die bei den Organisationsgesprächen abgeklärt werden, meist von gleich hoher Bedeutung. Somit wurde ein Fragenkatalog erstellt, der hier an einem Beispiel von der Firma Mustermann zum Großteil angeführt wird.

Der Fragenkatalog selbst wurde aus den Erfahrungen der einzelnen Mitarbeiter der Firma S4 Computer erstellt. Jeder Mitarbeiter hat aus seinem Bereich heraus ermittelt, welche die wichtigsten Fragen sind, die während der Organisationsgespräche gestellt werden müssen.

Bisher hat die Firma Mustermann mit dem Programm Davis gearbeitet.

²² Vgl. Gassmans (2005), S. 11

²³ Vgl. Fischermanns (2009), S. 67

Der Echtstart war am 1. März 2009, die Schulungen wurden ab der Kalenderwoche 6 in Weizdorf gehalten.

Folgende Fragen wurden gestellt und müssen zur optimalen Einrichtung beantwortet werden:

3.5.1 Allgemein

➔ Wie ist der genaue Firmenwortlaut der Firma?

J. Mustermann GesmbH & Co.KG

➔ Welche Bank ist die Hauptbank der Firma Mustermann GmbH?

Sparkasse St. Pölten

➔ Welches Finanzamt ist zuständig für den Betrieb und welche Finanz-Steuer- und UID-Nummer haben Sie?

Finanzamt St. Pölten

Finanzamtnummer: 99

Steuernummer: 099/9999

UID Nummer ATU999999999

➔ Wie viele Lagerorte und Filialen haben Sie?

Es sind 2 Standorte. Der Hauptstandort ist in St. Pölten, die Neben-Filiale befindet sich in Völlerndorf.

➔ Möchten Sie das Zusatzmodul Zeitwirtschaft auch verwenden?

Ja, die Zeitwirtschaft haben beim Abschluss des Kaufvertrages mitbestellt.

3.5.2 Finanzbuchhaltung

➔ Wurde bisher der alte Kontenplan verwendet oder der aktuelle?

Bisher wurde der alte Kontenplan von 1991 verwendet. Soll aber durch die Umstellung auf das neue System geändert werden.

➔ Wird das Zusatzmodul Kassa auch verwendet werden?

Kassenmodul wird auch bei Mustermann verwendet.

➔ Ist der Automatische Zahlungsverkehr gewünscht?

Ja, auch der Automatische Zahlungsverkehr wurde im Kauf hinzugefügt.

➔ Wurden die Mahnungen bisher automatisch über die Buchhaltung abgewickelt? Wenn ja, welche Texte waren auf den Mahnungen abgedruckt und welche Fälligkeiten galten, bevor die Mahnungen verschickt worden sind?

Dafür verwenden wir die alten ausgedruckten Mahnungen, und geben den Text pro Mahnstufe dann in der Einrichtung der Datenbank ein.

Zwischen den einzelnen Mahnungen sollen jeweils 20 Tage Fälligkeit sein.

Wichtig: Wir übernehmen keine Mahnstufen aus dem Alt System.

Pro Kunde kann man jedoch angeben, in welcher Mahnstufe dieser sich gerade befindet pro offene Rechnung.

Frau
Frau Mustermann
Mustermannstr. 151
3100 St. Pölten

1. Mahnung

Belegnummer : MAR000003
Kundennummer : 23009
Buchungsdatum : 31.07.09
Fälligkeitsdatum : 09.01.10

Datum : 02.01.10

Seite : 1 [ADMIN]

Sehr geehrter Kunde,

Sicher haben Sie übersehen, den Ausgleich unserer Rechnung rechtzeitig vorzunehmen.

Datum	Belegart	Belegnr.	Beschreibung	Mahnstufe	Fällig am	Betrag	Restbetrag
01.12.09	Rechnung	TVR0900008	Auftrag TVA0900012	1	01.12.09	12,00	12,00
			Gebühr (MW)				3,00
							Total EUR
							15,00

Bitte überweisen Sie den fälligen Betrag mit Angabe Ihrer Kundennummer an unser unten stehendes Konto.

Mit freundlichen Grüßen
Autohaus Mustermann GesmbH & Co.KG

Abb. 7 Beispiel einer Mahnung

➔ Welche Zahlungsbedingung wurde als Standard festgelegt?

Es wurde meistens die Zahlungsbedingung „Sofort Fällig“ verwendet.

➔ Welches Konto war das Sammelkonto für die Kundenforderungen?

Das Konto 2000 Kundenforderungen Inland.

➔ Mit welchen Marken wird gearbeitet?

Überwiegend mit Mercedes, jedoch ein Teil auch mit Peugeot.

3.5.3 Fragen im Bereich Finanzbuchhaltung aus Sicht des Kunden

➔ Was wird speziell im Bereich Finanzbuchhaltung aus Davis übernommen?

Es werden alle Salden sowie alle offenen Posten übernommen.

Im Sachkontenbereich übernehmen wir die Bewegungen des aktuellen Geschäftsjahres!

➔ Wie läuft die Abwicklung beim Bebuchen der einzelnen Konten ab?

All das wird genauestens in der Finanzbuchhaltung-Schulung erklärt.

Doch vorab als Information: Es wird eine Buchungsmatrix Einrichtung und eine MWST Buchungsmatrix Einrichtung hinterlegt. In dieser werden einzelne Konten hinterlegt, die in Kombination von Geschäftsbuchungsgruppe und Produktbuchungsgruppe erkennen, welches Konto wie zum Beispiel ein Erlöskonto gerade verwendet werden soll.

➔ Welche Benutzer werden mit incadea.engine arbeiten?

Insgesamt werden es 12 Mitarbeiter sein

- Frau Maria Mustermann (Geschäftsleitung und Finanzbuchhaltung)
- Herr Josef Mustermann (Geschäftsleitung)
- Frau Sabine Müller (Annahme und Kasse)
- Herr Roman Leitner (Annahme Kasse)
- Frau Nadja Wimmer (Fahrzeug – Disposition)

- Herr René Leitner (Fahrzeug – Disposition)
- Herr Michael Jelinek (Werkstatt)
- Herr Norbert Riedl (Werkstatt)
- Herr Thomas Putz (Werkstatt)
- Herr Patrick Ebner (Werkstatt)
- Herr Günther Wieser (Teilebereich)
- Herr Dominik Lackner (Teilebereich)

Die Passwörter sollen für die Mitarbeiter aus der Finanzbuchhaltung „Fibu“ sein. In allen anderen Bereichen ist „Mustermann“ das Passwort.

3.5.4 Fahrzeug-Disposition

➔ Wie viele Fahrzeuge haben Sie ungefähr derzeit im Bestand?

Derzeit sind es laut Fahrzeug-Bestandsliste 210 Fahrzeuge.

25 Vorführfahrzeuge

64 Neufahrzeuge

121 Gebrauchtfahrzeuge

➔ Befinden sich alle Bestands - Fahrzeuge an einem Lagerort, oder wird da unterschieden? Bzw. wie ist hier der Ablauf bezüglich Wareneinsatz und Erlös?

Generell werden die Fahrzeuge immer erst im Hauptstandort eingekauft. Wenn sie dann auf einem an einem anderen Lagerort verkauft werden, soll der Einsatz und Erlös auch zum entsprechenden Lagerort gebucht werden.

3.5.5 Werkstatt- und Teilebereich

➔ Wie wurden die Preisupdates der Teile in die Datenbank bisher eingespielt?

Die Preisupdates werden zweimal jährlich per Datenträger hierher geschickt und in die Software importiert.

➔ Gibt es bestimmte Arbeitswertenummern mit denen gearbeitet wird?

Es werden Mercedes Standard Arbeitswertnummern verwendet.

➔ Mit welcher Mercedes Kreditoren-Nummer für den Teilehandel-Einkauf wurde bisher gearbeitet?

Hauptsächlich wird die Kreditoren-Nummer 93920 beim Einkauf verwendet.

(Es ist wichtig, dass auch abgeklärt wird, welcher Kreditor der Hauptkreditor ist, da hinter dieser Kreditoren-Nummer die Händlernummern einzurichten sind. Die Händlernummer ist für die Verbindung zu Mercedes Benz Österreich notwendig).

➔ Gibt es bei den Arbeitswert - Verrechnungssätze irgendwelche Sonderpreise wie zum Beispiel zwischen LKWs und Transporte?

Die Versicherung hat eigene Stundensätze. Sonst ist es generell intern gesehen markenunabhängig.

➔ Gibt es bei Arbeitswerten für bestimmte Kunden Sonderpreise?

Generell ist dies nicht erlaubt bei Mercedes Benz Österreich. Jedoch wurde bei einem einzigen Kunden eine Ausnahme gemacht. Dieser hat einen Rabatt auf den Stundensatz. Der genaue Rabatt-Satz ist: 19,31%. Dieser ist in der Software Davis hinterlegt bei der Kundennummer: 16160

➔ Gibt es Festpreis Arbeitswerte bei zum Beispiel Reifeneinlagerung, Autowäsche,...?

Nein. Es werden die aktuellen Preise von Mercedes verwendet.

➔ Welche Listen werden im Teilebereich verwendet?

Bestandsliste für die Inventurabwicklung

➔ Wie wurden Preisupdates bisher importiert?

Bisher wurde von Mercedes Benz Österreich immer ein Datenträger geschickt. Dieser wurde dann eingespielt.

3.5.6 Fragen vom Kunden im Bereich Werkstatt und Teile

➔ Wie wird der Vorsteuerabzug im incadea.engine® abgewickelt?

Wird automatisch durchgeführt.

➔ Gibt es die Möglichkeit von Durchlaufartikeln?

Ja, diese werden ohne Lagerführung angelegt.

➔ Kann man pro Lagerort einen eigenen Bestand anlegen?

Ja, es werden generell 2 Lagerorte angelegt werden. Pro Lagerort gibt es einen eigenen Teile-Lagerbestand.

➔ Wie läuft die Abwicklung mit den Nummernkreisen im incadea.engine?

Es werden im incadea.engine immer verschiedene Nummernkreise angelegt wie z.B.:

- Belegnummern
- Rechnungsnummer
- Werkstattauftragsnummern.
- Bestellnummern
- Kassenbelegnummern
- Usw.

Diese sind immer Alphanummerisch geordnet. Diese werden aber von seitens Mercedes bereits als Standard definiert.

➔ In welcher Schulung können die Mitarbeiter sich das Wissen für die neue Software aneignen?

Es gibt für jeden Bereich eine eigene Schulung. Das ist zum einen die Finanzbuchhaltung-Schulung, die Teile-Bereich Schulung, die Service Schulung, usw.

Die Kasse wird beim Echtstart erklärt.

➔ Welche Kostenstellen werden wir im neuen System verwenden?

Die Kostenstellen werden bereits fix von Mercedes Benz Österreich vorgeben und sollten auch nicht verändert werden, da es einen allgemeinen Betriebsabrechnungsbogen für alle Mercedes Service Partner gibt, die mit den jeweiligen Kostenstellen arbeiten. Und um ein sauberes Endergebnis daraus zu erhalten, ist es nötig die Kostenstellen in allen Betrieben gleich zu lassen.

3.5.7 Kassa

➔ Wie viele Kassen werden im Betrieb verwendet?

Insgesamt sind es 2 Kassen.

➔ Gibt es spezielle Kassenvorgänge die eingerichtet werden sollen?

Am besten werden die Kassenvorgänge beim Echtstart besprochen, weil seitens Mercedes bereits im Standard-Master einige Kassenvorgänge eingerichtet worden sind.

Die fehlenden stellen sich im laufenden Tages-Geschäft fest und können sehr einfach und schnell eingerichtet werden.



Abb. 8 Untermenü der Kassa

3.6 Organigramm der Firma Mustermann GmbH

Zur besseren Übersicht, ist es von Vorteil eine graphische Darstellung der Firma Mustermann GmbH in einem Organigramm zu erstellen:

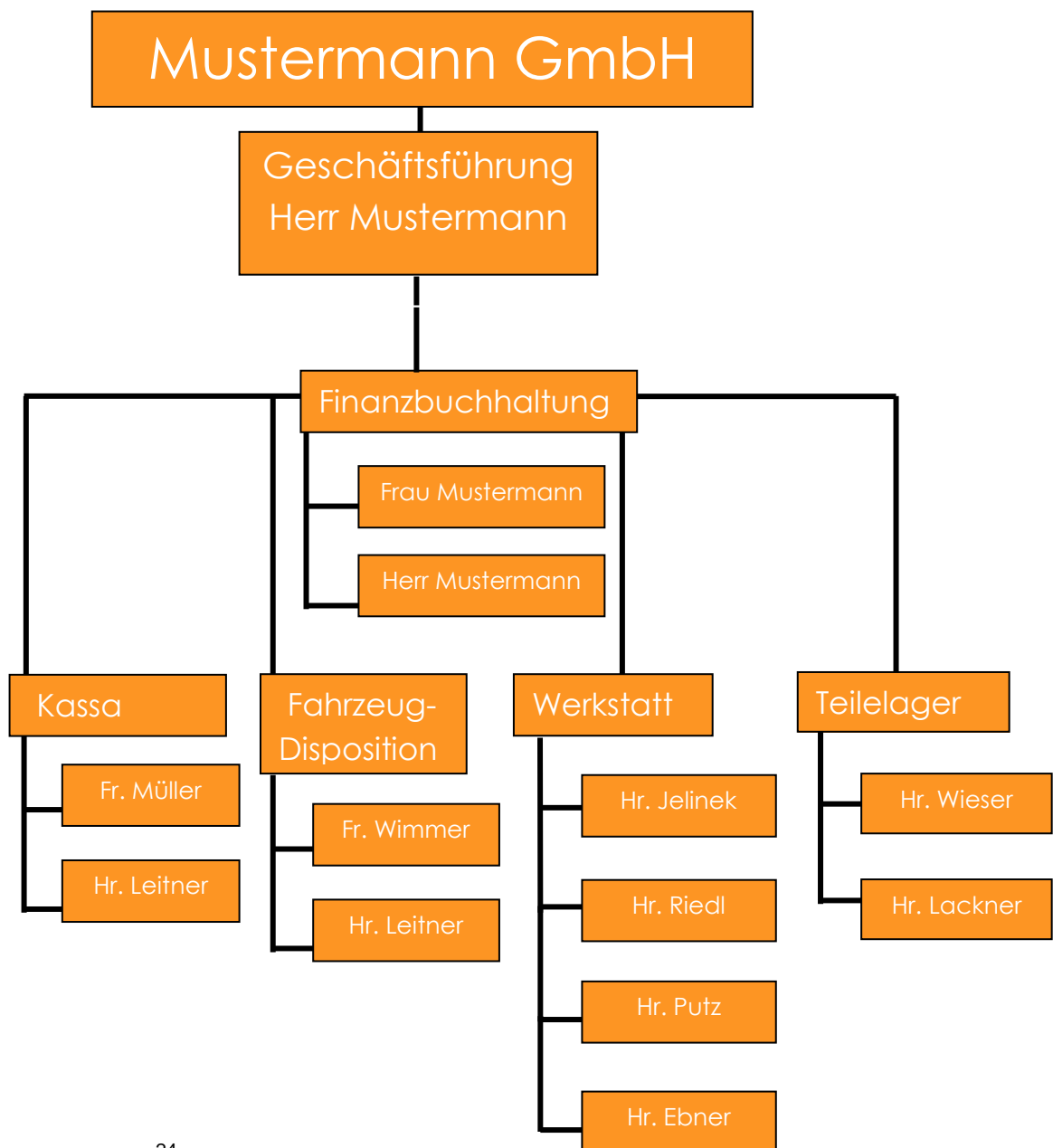


Abb. 9 Organigramm²⁴

²⁴ Vgl. Let's spring Holding AG, Organigramm. URL: <http://www.letsprintholding.com/-organigramm.htm>, Stand: 01.12.2009

Es werden 8 aktive Benutzer mit Incadea arbeiten.

Zu beachten ist, dass die Benutzer aus dem Bereich Finanzbuchhaltung sämtliche Rechte erhalten, bis auf die Administrationsrechte.

Die Administrationsrechte dürfen nur von einem S4-Mitarbeiter verwendet werden, da diese spezielle Rolle einem Benutzer erlaubt das Betriebssystem zu verändern, Objekte zu im- und exportieren, andere Benutzer zu sperren, usw...²⁵

²⁵ Vgl. Wikipedia (2009), Administrator (Rolle). URL: [http://de.wikipedia.org/wiki/Administrator_\(Rolle\)](http://de.wikipedia.org/wiki/Administrator_(Rolle)), Stand: 29.12.2009

3.7 Einteilung und Besprechung der Termine

Nachdem die wichtigsten Fragen für die Datenbank Einrichtung besprochen wurden, werden die Termine und die Einteilung für die Schulungen und weitere Besprechungstermine abgesprochen.

Die Echtdatenübernahme findet normalerweise einen Tag vor Echtstart statt. Die darauf folgenden drei Tage geht der Automobil-Händler live und wird von den S4-Mitarbeitern betreut.

Die Nachcoachings finden dann in den darauf folgenden wenigen Wochen statt.

Hier noch einen kurzen Auszug aus dem Projektplan der Firma Mustermann:

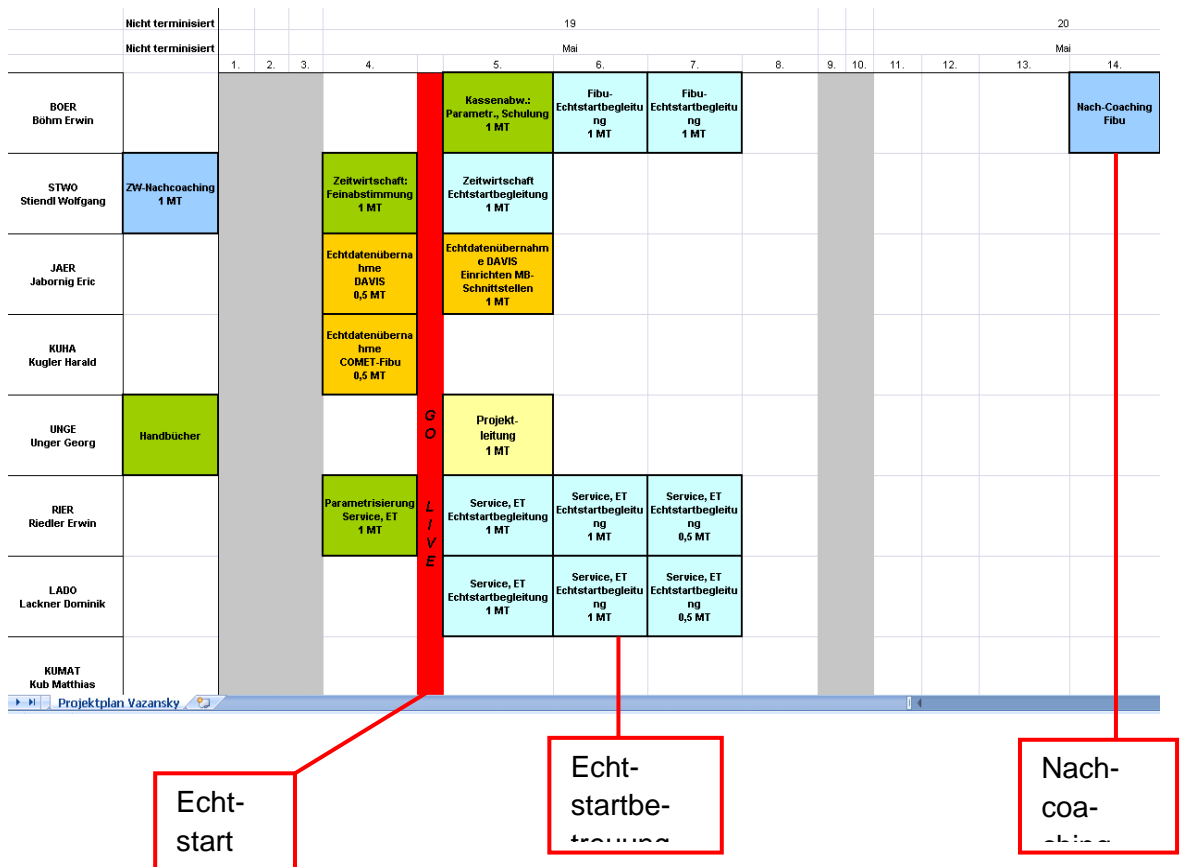


Abb.10 Auszug aus dem Projektplan

Es sollte unbedingt darauf geachtet werden, dass die Schulungen höchstens 2 bis 3 Monate vor Echtstart durchgeführt werden, da sonst einiges des Erlernten in Vergessenheit geraten könnte.

Bei der Planung ist es wichtig die Reihenfolge der einzelnen Termine zu beachten.

Falls es dann doch während der Projektabwicklung zu Verzögerungen kommt, muss sofort reagiert und Gegenmaßnahmen eingeleitet werden, um nicht aus dem Zeitplan zu geraten.²⁶

²⁶ Vgl. Wilhelm (2007), S. 176

3.8 Einrichtung der Datenbank

Die Einrichtung der Datenbank ist ein enormer Aufwand. Es müssen viele Punkte beachtet werden, damit der gesamte Echtstart dann korrekt funktioniert.

Die Daten selbst, die aus dem aktuellen Programm genommen werden, werden erst am Tag vor dem Echtstart übernommen.

Finanzbuchhaltung:

Es müssen folgende Punkte speziell in der Finanzbuchhaltung angelegt bzw. eingebucht werden, da manche Daten nicht übernommen werden können.

- Stammdatenpflege Debitoren und Kreditoren
- Finanzbuchhaltung – Buchblatteinrichtung
- Bankkonten Anlage (diese ist speziell für den automatischen Zahlungsverkehr vorzunehmen)
- Automatischer Zahlungsverkehr einrichten
- Einrichtungen im Bereich Mahnwesen vornehmen
- Auswertungsberichte anlegen
- Einrichtung der Kasse
- Kassenberichte testen, wie zum Beispiel das Kassenbuch
Aufstellung der Kostenstellen speziell für den Betriebsabrechnungsbogen
- Firmendaten und Finanzamtsdaten (Steuernummer/ UID Nummer....) hinterlegen.
- Zahlungsbedingungen werden angelegt
- Die „offene Posten“ Listen (Debitoren sowie Kreditoren) müssen mit den Daten im Alt-System verglichen werden
- Usw.

Ebenso wird der Mercedes Standardkontenplan eingefügt. Danach werden zusätzliche abweichende Konten des Standardkontenplanes angelegt und

die Stammdaten der Konten ausgefüllt. In den Stammdaten eines Kontos muss zum einen die Kostenstelle hinterlegt werden, die Buchungsarten, usw..

Dann, ein Tag vor Echtstart, werden alle Daten aus dem Alt-System ins inca-dea.engine übernommen. Die Buchhaltung muss zur Datenübernahme tagesaktuell sein.

Nach der Datenübernahme müssen diese unbedingt vor dem Echtstart in der Finanzbuchhaltung kontrolliert werden.

Zur weiteren Kontrolle werden die offenen Posten-Listen ausgedruckt und die Werte mit dem Alt-System verglichen.

Folgende Punkte sind nach der Datenübernahme unbedingt noch zu erledigen:

- Die Journale müssen getestet bzw. kontrolliert werden.
- Prüfung im Altsystem, ob Debitoren mit Forderungskonten, Kreditoren mit Verbindlichkeitskonten übereinstimmen und Sachkonten in Summe 0 ergeben.
- Eröffnungsbilanzbuchungen sollten erfolgt sein (mindestens Bestands- und Finanz-Konten)
- Die Sachkontensalden manuell zugebucht werden

Fahrzeugbereich

Im Fahrzeugbereich müssen vorab nur wenige Punkte eingerichtet werden. Jedoch werden nach der Datenübernahme, die Daten kontrolliert und wenn nötig weiter ausgefüllt.

Vor der Datenübernahme wird im Alt-System eine Fahrzeug-Bestandliste ausgedruckt, um diese dann mit dem neuen System zu vergleichen.

Wenn alle Daten vom Alt- ins Neue-System übermittelt worden sind, muss der Fahrzeugbestand (Neu-, Gebrauchte- und Vorführfahrzeuge) mit der

Buchhaltung und der Fahrzeug-Bestandsliste aus dem älteren System übereinstimmen. Dazu ist es ratsam eine Bestandstabelle zu erstellen.

Bei den Fahrzeugen muss im Datenbestand auch auf Kennzeichen geprüft werden. Damit ist gemeint, ob die Kennzeichen bei allen Fahrzeugen richtig gesetzt sind. Dies wird im Normalfall von der Fahrzeug-Disposition geprüft.

- Die Verkäufer werden per Hand angelegt.
- Gebrauchtfahrzeuge müssen manuell zugebucht werden
- Stammpflege Fahrzeuge und Ausstattungen

Service/ Werkstatt

Im Werkstattbereich wird in der Datenübernahme eigentlich nur die Auftrags-historie übernommen.

Die Arbeitswerte werden von Mercedes per Filetransfer einmal im Monat an den jeweiligen Händler geschickt und eingespielt. Des Weiteren werden die aktuellen Arbeitswerte und Pakete aus dem Mercedes Katalog entnommen.

Vor der Datenübernahme sollten soweit wie möglich alle offenen Aufträge abgerechnet sein.

Folgende Punkte müssen nach erfolgreicher Datenübernahme im neuen System kontrolliert und eventuell noch ergänzt werden:

- Stammpflege Arbeitswerte
- Stammpflege Pakete
- Stammpflege Beauftragungen
- Stammpflege Servicekampagnen
- Aktuelle Angebote (Kostenvoranschläge) müssen neu angelegt werden
- Werkstattaufträge müssen neu angelegt und bearbeitet werden
- Usw.

Teile

Sämtliche Artikel inkl. Preise die im Alt-System vorhanden sind, werden über die Datenübernahme ins incadea.engine® importiert.

Die aktuellen Preise, sowie neue Artikel werden wie im Service-Bereich per File von Mercedes an die Fahrzeug-Händler verschickt und dann importiert. Diese Files werden als Delta Files bezeichnet.

Vor der Datenübernahme ist es unbedingt notwendig, eine Minusbestandsliste aus dem Altsystem auszudrucken, um dann im incadea.engine die Bestände zu vergleichen.

Es dürfen keine offenen Verkaufslieferscheine bzw. Teileaufträge vorhanden sein.

Alle offenen Lieferantenrechnungen müssen eingebucht sein. Offene Lieferantenbestellungen müssen im incadea.engine® nacherfasst werden.

Technik

Die Technik muss den WLAN-Zugang auf Sicherheit überprüfen.

Sie müssen auch noch kontrollieren, ob genügend Netzwerkanschlussdosen vorhanden sind und diese auch in das interne Netzwerk angeschlossen sind. Die Verkabelung muss vom betreuenden Elektroinstallateur fertig installiert und geprüft sein.

Für den Netzwerkschrank sind zwei getrennte Stromkreise notwendig, weiteres muss der Schrank geerdet sein.

Der Serverschrank muss vom Elektroinstallateur angeschlossen und geprüft sein.

Abschluss der Datenübernahme:

Wenn die Datenübernahme korrekt erfolgt ist, und keine Fehler mehr vorhanden sind, dann kann dieser Teil des Projektes erfolgreich abgeschlossen werden. Das Abnahmeprotokoll wird dann vom Geschäftsführer der jeweiligen Firma unterzeichnet. Falls dann immer noch Mängel bestehen, werden diese genau besprochen und im Rahmen der Gewährleistung beseitigt.

3.9 Schulungen

Um einen optimalen Echtstart hinzubekommen, müssen die User optimal auf die Software Umstellung vorbereitet werden. Das geschieht, indem man Schulungen für die Kunden hält, bei denen incadea.engine erstmals genauer vorgestellt wird.

Die Schulungen finden in Schulungsräumen statt, wo für jeden Anwender ein Laptop mit einer darauf installierten Schulungsdatenbank bereit steht. Diese Datenbank dient nur für Schulungszwecke und kann vom Benutzer individuell ausgetestet werden.

Der Referent hat ein Referenten Notebook mit der genau gleichen Schulungsdatenbank und präsentiert die Software mit einem Beamer. Diese Hardware wird von S4 Computer bereit gestellt.

Ablauf der Schulungen:

Generell muss ca. 2 - 3 Monate vor Echtstart mit den Schulungen begonnen werden.

Folgende Schulungen werden durchgeführt:

Training	Dauer Tage	Anzahl der Teilnehmer
Grundschulung	1,0	Bis zu 10
Teilehandel	2,0	Bis zu 10
Finanzbuchhaltung	3,0	2 – 6
Fahrzeughandel	2,0	2 – 6
Service / Werkstatt	2,0	Bis zu 10
Filialabwicklung	1,0	3 – 6
Verkäuferarbeitsplatz	1,0	3 – 6

Während der Trainings wird sehr auf die zu Schulenden eingegangen. Es wird darauf geachtet, dass diese aktiv mitarbeiten und Fragen stellen²⁷. Während der Schulung werden viele Praxisbeispiele verwendet, die auch oft von den Anwendern kommen.

Einige Punkte, die beim Organisationsgespräch vielleicht nicht besprochen wurden, kommen erstmals bei den Schulungen auf und werden dann vom Trainer an die Person weitergeleitet, die die Datenbank für den Echtstart einrichtet.

Nachdem die Schulungen erfolgreich abgeschlossen wurden, muss der Projektleiter der Firma regelmäßig auf Wiederholung des Erlernten bei den Anwendern achten. Dazu wird auf einem von der Firma bereit gestellten Arbeitsplatz, eine Schulungs-/Testdatenbank eingerichtet, in der sich die User austoben können. Der Arbeitsplatz sollte etwas abgeschieden in der Firma eingerichtet werden, damit sich die Benutzer in Ruhe mit der neuen Software beschäftigen können. Im besten Falle probieren diese aktuelle Beispiele die alltäglich anfallen in dem neuen Programm aus und können sich dann noch Fragen aufschreiben, die vor dem Echtstart noch abgesprochen und beantwortet werden können.

Leider ist es immer wieder der Fall, dass sich die User nach den Schulungen nicht mehr näher mit der neuen Software beschäftigen und sich ganz auf die Betreuer beim Echtstart verlassen. Deswegen kommt es dann beim Echtstart hin und wieder vor, dass die alltägliche Arbeit nur langsam fortschreitet, da der Anwender erst wieder alles erlernen muss.

²⁷ Vgl. Migge (2007), S. 43

3.10 Hardware

[Quelle: Interview mit einem S4 Mitarbeiter aus dem Bereich Entwicklung:]

Voraussetzung für die Installation der Software sind Windowsarbeitsplätze. Diese sind entweder schon vorhanden oder werden von uns bereitgestellt. Navision 5.0 dient als technischer Client. Der erfordert Betriebssystem Windows XP oder höher. Das bedeutet, Windows 2000 kann nicht verwendet werden, Windows Vista und Windows 7 allerdings schon.

Für den Druck der Rechnungen sollte am besten ein oder mehrere Drucker mit Schachsteuerung installiert werden.

Der Belegdruck läuft dann folgendermaßen ab: die Originalrechnung kommt auf das Firmenpapier. Für die Ablage wird oft ein oder zwei Kopien benötigt. Diese werden aber dann auf Kopierpapier gedruckt.

Damit die Software auf den Arbeitsplätzen ohne technische Probleme verwendet werden kann, muss der Arbeitsspeicher des zu verwendenden Computers gut laufen.

Ebenso sollte das Netzwerk stabil und leistungsfähig sein.

Server:

Die Server Client Prinzip – Daten werden vom Server abgerufen und die Rechenleistung stellt der Client bereit.

Wir gehen von einem bestehenden Netzwerk aus. Meist haben die Firmen einen Privary Domain Controller → der der ein Netzwerk steuert und notwendig für das gesamte Netzwerk ist.

Gegebenenfalls liefern und installieren wir dies auch.

Jedes Mal wenn ein Kunde incadea.engine von uns bekommt, wird zusätzlich noch ein eigener Datenbank Server installiert.

Es gibt zwei verschiedene Arten von Datenbankmanagementsystem:

- Native Datenbank → Navision interne Datenbank. Hat den Vorteil das diese nicht so Hardware aufwändig ist, hat jedoch dafür gewisse Eingrenzungen.

Bei native nur ein Server inkl. Platte (fehlt die Ausfallsicherung)

- SQL → *Structured Query Language* ist eine Datenbankmöglichkeit für größere Unternehmen. Der Server hängt von der Größe des Kunden ab und ob dieser SQL verwenden soll oder nicht.

(größere Anforderungen bei SQL) → es gibt Spezifikationen ab wann SQL verwendet werden sollte (z.B. die Anzahl der Transaktionen/User) → Dies wird jedoch bereits im Vertriebsgespräch abgesprochen, da dies bereits im Angebot berücksichtigt werden muss.

Zusätzlich ist bei mehreren Filialen noch zu beachten, dass ein Terminalserver notwendig ist. Dazu braucht man ein stabiles Netz, da eine Standleitung bzw. Internetleitung nicht den Datendurchsatz gewährleisten kann.

Eine weitere Möglichkeit, die Kosten einspart ist der Thin-Clients. Der Thin-Client ist Computer, der auf die funktionale Ausstattung der Ein- und Ausgabe beschränkt ist.²⁸

Durch diesen sind keine Computer mehr notwendig → Man kann sie dann als Netzwerk Arbeitsplätze bezeichnen, den sie haben direkten Zugriff auf den Terminal Server (egal ob Native oder SQL)

Vorteil: billigerer Arbeitsplatz da keine Wartung nötig ist.



29

Abb. 11 eines Thin Clients Arbeitsplatz

²⁸ Vgl. Wikipedia (2010), Thin Client. URL: http://de.wikipedia.org/wiki/Thin_Client, Stand: 30.10.2010

²⁹ Golem (2010), Futro S: Besonders schlanke Thin Clients von Fujitsu Siemens. URL: [http://www.golem.de/showhigh2.php?file=/0407/32285.html&wort\[\]=Besonders&wort\[\]=schlanke&wort\[\]=Thin&wort\[\]=Clients&wort\[\]=von&wort\[\]=Fujitsu](http://www.golem.de/showhigh2.php?file=/0407/32285.html&wort[]=Besonders&wort[]=schlanke&wort[]=Thin&wort[]=Clients&wort[]=von&wort[]=Fujitsu), Stand: 02.01.2010

3.11 Schnittstellen

Voraussetzung ist eine Internet- sowie eine Extranet-Verbindung (Extranet ist eine sichere Verbindung zum Netzwerk des Herstellers).

Schnittstellen sind eine enorme Arbeitserleichterung.

Incadea benötigt Zugriff auf Schnittstellen (Schnittstellen werden auch als Third Party Produkte bezeichnet) wegen der Datenversorgung wie zum Beispiel im Bereich Teile.

Folgende Schnittstellen sind für incadea.engine die Wichtigsten:

- EPC (electronic Parts Catalog)

In diesem „Katalog“ sucht man das richtige Teil für das richtige Modell aus. Man muss ja wissen welche Schrauben bei der Reparatur benötigt werden, wie viele Schrauben, usw. Zusätzlich hat man auch die Kontrolle des Lagerbestandes, Preis Auskünfte, Suche der Teilenummern, etc. All dies wird im Electronic Parts Catalog abgebildet.

- TIS Schnittstelle (Technisches Information System)

Mit dieser Schnittstelle, kann ein Mechaniker eine Fehlerdiagnose bei einem Fahrzeug erstellen.

- ASRA

Gibt an welche Anzahl der Arbeitswerte für eine Reparatur benötigt wird und importiert dies dann automatisch in den geöffneten Werkstattauftrag im incadea.engine.

Generell werden die bereits genannten Schnittstellen im Mercedes After Sales verwendet.

Ein Beispiel zu den Schnittstellen: Der Motor eines Fahrzeugs stottert. Der Mechaniker gibt die Symptome in das TIS ein und bekommt die Information was repariert werden muss.

Was auch oft vorkommt: Der Mechaniker gibt an, das er ein Service an einem Fahrzeug durchführen möchte.

Er bekommt dann automatisch die Information in den Werkstattauftrag importiert, das er zum Einen, einen Ölwechsel durch führen muss (TIS), wie viele und welche Arbeitswerte benötigt werden (ASRA), und welche Teile benötigt werden und ob Sie vorrätig sind (EPC).

Folgende Schnittstellen werden bei Mercedes verwendet:

- Garantie
- Finanz online
- Im Verkäuferarbeitsplatz wird die Finanzierungsschnittstelle verwendet
- Fahrzeugbewertung bei einer Inzahlungnahme
- Der Fahrzeug - Konfigurator von Mercedes wird bei der Angebotserstellung und Bestellung eines Neufahrzeuges für den Kunden verwendet. Dieses externe Produkt vom Hersteller importiert und verarbeitet über die Schnittstelle die Informationen in die Bestellung im incadea.engine.

All diese genannten Produkte sind externe Applikationen mit denen incadea.engine kommunizieren muss.

3.12 Echtstart

Nachdem alles organisiert, sämtliche Daten die übernommen worden sind kontrolliert und alle Termine eingehalten worden sind, kann die Firma „live“ gehen. Das bedeutet, das alte System wird komplett abgeschaltet und der Zugriff auf das neue System wird geöffnet. Die User dürfen auf das alte Programm keinen Zugriff mehr haben, da sie sonst dazu verleitet werden die eine oder andere Rechnung im alten System zu schreiben, da es aus den Gewohnheiten heraus im Moment einfacher und schneller geht.

Das Unternehmen, das umgestellt wird, bekommt eine Woche Vor-Ort Betreuung. Das bedeutet, dass in sämtlichen Bereichen, wie Finanzbuchhaltung, Werkstatt, usw. mindestens ein Betreuer zur Hilfe steht. Die ersten beiden Tage sitzen die Helfer meist daneben und zeigen nochmals genau jeden Punkt, der im incadea.engine gemacht werden muss. Dann, ab dem dritten Tag, ziehen sie sich in einen eigenen Raum zurück und stehen auf Abruf für alle Fragen bereit. Die User sollen dadurch schnellst möglichst lernen, alleine zu arbeiten. Zusätzlich wird aber von der Finanzbuchhaltung jede gebuchte Rechnung genauestens kontrolliert.

Themen, die noch nicht geschult wurden, wie z.B. die Kasse, werden während des Echtstarts gezeigt.

Während eines Echtstarts tauchen meist sehr viele Punkte auf, die davor noch nicht besprochen worden sind, weil daran nicht gedacht wurde. Die meisten müssen dann mit der Finanzbuchhaltung abgeklärt werden.

3.13 Nachcoaching

Wenn die Woche Vor-Ort Betreuung rum ist, wird der Kunde eine Zeit lang mit verstärktem Telefonsupport betreut.

Während des Echtstarts ist es wichtig nur Punkte abzusprechen, die für den Arbeitsalltag wichtig sind. Andere Themen, die zum Beispiel einmal im Monat erledigt werden müssen, werden erst im Nachcoaching behandelt.

Das hat auch den Vorteil, dass die User dann meist etwas besser mit dem Programm umgehen, und somit etwas sicherer damit arbeiten.

Die Nachcoachings werden immer beim Kunden Vor-Ort besprochen.

Folgend einige Beispiele:

- Umsatzsteuervoranmeldung
- Monatsabschluss
- Lohnverrechnung
- Inventur (im Bereich Teile)
- Zusammenfassende Meldung

3.14 Support

Nachdem der Echtstart erfolgreich durchgeführt wurde, arbeitet der Kunde ohne Betreuung. Das bedeutet, die User sind mit dem neuen Programm auf sich allein gestellt, wobei sie verstärkten Telefonsupport genießen.

Das heißt, wenn irgendwelche Probleme beim Kunden auftauchen, seien es Fehlermeldungen, allgemeine Fragen, Änderungsanforderungen, usw., meldet sich dieser per Help Desk.



Abb. 12 Helpdesk Logo

3.14.1 Ablaufprozess eines Helpdesks

Wenn der Kunde z.B. plötzlich eine Fehlermeldung bekommt, die er selbst nicht lösen kann, dann meldet er sich erstmals mit seinen Benutzerdaten auf der Homepage www.s4computer.at an.

Nach der Registrierung eröffnet er einen neuen Helpdesk und gibt möglichst viele Informationen zu dem Problemfall ein. Er hat auch noch die Möglichkeit Bildschirmabzüge als Anlage dazu zu hängen.

Nachdem die Anlage bestätigt und an die Firma S4 Computer GmbH verschickt wurde, gelangt der Help Desk bei der Gesellschaft ein. Er kommt erstmals als offenes und nicht zugeordnetes Ticket in ein Portal, wo er dann vom Support Leiter durchgelesen wird. Die eingehenden Meldungen werden nach Reihenfolge und Prioritäten gereiht und dem zuständigen Bearbeiter zugewiesen.

Sobald sich der Mitarbeiter mit dem Problemfall beschäftigt, ändert der Help Desk seinen Status auf „in Arbeit“.

Hier die wichtigsten Bearbeitungs-Status die in einem Help Desk möglich sind:

HD10	→ Helpdesk im Online Portal angenommen
HD20	→ Helpdesk wurde an einen S4-Mitarbeiter zugeteilt
HD30	→ In Arbeit
HD36	→ an S4 Entwicklung übergeben
HD40	→ Problem / Fehler behoben - Kunden informieren
HD50	→ Abgeschlossen
HD60	→ Kontrolliert -> zur Faktura (wurde programmiert und wird nun verrechnet)

Der Kunde hat währenddessen jederzeit die Möglichkeit sich wieder auf der Homepage einzuloggen, um den Bearbeitungs-Status abzufragen. Wenn er möchte, kann er auch Nachträge eingeben. Das sind zum Beispiel weitere Fehlermeldungen, Hinweise oder aber einfach, dass sich das Problem gelöst hat und der Help Desk abgeschlossen werden kann.

Oft kommt es vor, dass die S4-Mitarbeiter Zwischenberichte im Help Desk schreiben, den der Kunde dann nachlesen kann. Es ist aber meistens so, dass sich der Zuständige kurz nach Erhalt des Help Desks telefonisch bei dem Kunden meldet, um Unklarheiten zu klären, Fragen zu beantworten oder gleich eine Lösung vorzuschlagen.

Jedoch können diese Tickets nicht immer sofort wieder abgeschlossen werden, da es ganz unterschiedlich schwere Fragen und Probleme gibt.

Sobald der Help Desk abgeschlossen werden kann, meldet sich der Mitarbeiter noch einmal telefonisch oder per E-Mail bei dem Kunden.

Zusätzlich wird beim Abschluss des Help Desks automatisch aus dem System heraus eine E-Mail an den Kunden verschickt, dass das Problem nun behoben ist, damit sichergestellt wird, dass er über den Abschluss informiert wurde.

Wenn es dann jedoch Änderungsanforderungen sind, die auch als Change Request bezeichnet werden, dann werden diese an die Entwicklung weitergeleitet. Die Entwickler entscheiden dann, ob die Änderung im System sinnvoll ist oder aber ob sie kostenpflichtig für den Kunden wird.

Wenn dies der Fall ist, wird das Ticket an den Vertrieb der Firma weitergegeben. Die Vertriebsabteilung macht ein Angebot daraus und verschickt dieses dann an den Kunden.

Wenn er es bestätigt, leitet der Vertriebsleiter die Antwort zurück an die Entwicklungsabteilung, die den Change Request schnellst möglich programmiert und in die Datenbank des Kunden einfügt.

3.14.2 Net Viewer

Des Öfteren kommt es bei einem Support Fall vor, dass die Kommunikation zwischen Kunde und IT-Consultant nicht zu dem erhofften Ergebnis führt, da hin und wieder Missverständnisse vorliegen.

Um das Problem des Kunden besser zu verstehen, verwendet man als Support-Werkzeug gerne die Software Net Viewer³⁰.

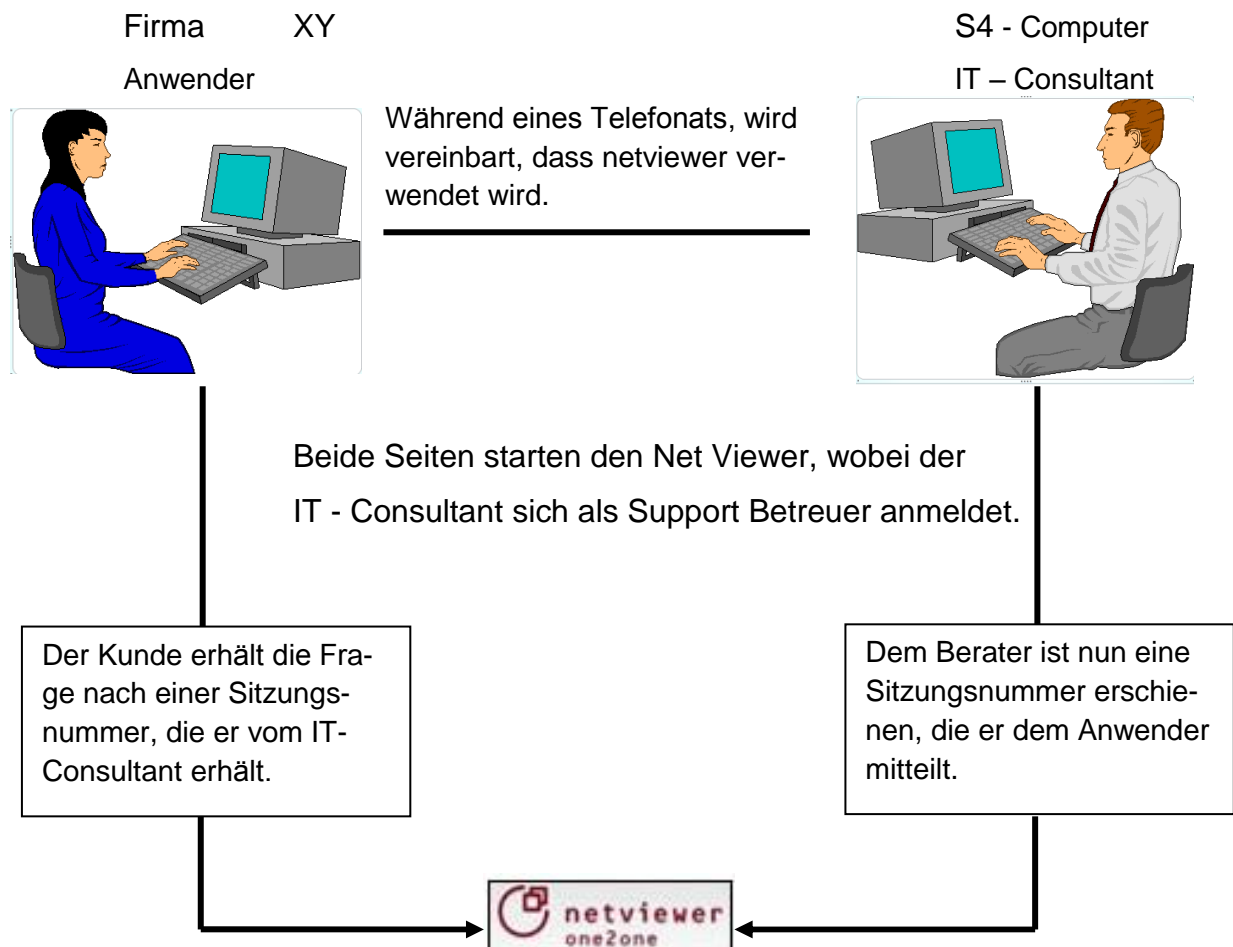
Net Viewer ist ein Prozessoptimierendes Werkzeug mit dem man Problemfälle schneller lösen kann, als nur über eine Telefonkonferenz, da man sich einen direkten Zugang zum Bildschirm des Kunden verschaffen kann.

Dadurch kann man Kosten, Zeit und Emissionen einsparen, da mit diesen Online-Sitzungen manche Vor-Ort Betreuungen nicht mehr von Nöten sind.

Ich selbst benutze diese Software sehr oft und habe dadurch meist sehr viel Zeit eingespart. Während eines Telefongesprächs kann ich dem Kunden auch einiges zeigen, da ich ja direkt auf seinem Arbeitsplatz arbeiten kann, während er mir zusieht.

³⁰ Vgl. Net Viewer (2009), URL: <http://www.netviewer.de/>

Verwendung des Net Viewer:



3.15 Updates

Updates bedeuten, dass das Produkt aktualisiert wird. Es kommt immer wieder vor, dass etwaige Fehler korrigiert, Änderungsanforderungen von Kunden, die von den Entwicklern programmiert wurden, importiert werden oder aber gesetzliche Änderungen zwingend in der Software geändert oder gar neu eingefügt werden müssen.³¹

Ein aktueller Fall ist zum Beispiel das neue Umsatzsteuervoranmeldungsformular für das Jahr 2009. Im incadea.engine hat man ja wie bereits vorhin erwähnt, die Möglichkeit sich das Formular automatisch befüllen zu lassen. Da aber nun zwei weitere Positionen (032 und 089) in das Formular eingefügt worden sind, mussten in der Software einige Änderungen vorgenommen werden. Diese wurden von der Entwicklungsabteilung, in Kooperation mit der Finanzbuchhaltungsabteilung der Firma S4 Computer programmiert und anschließend als Fob Datei an die IT-Consultant weitergegeben. Wir haben uns dann telefonisch bei den Kunden gemeldet, um Ihnen die Information zu geben, dass in den nächsten Tagen ein Update eingespielt wird. Nachdem dann alles korrekt importiert, eingerichtet und getestet wurde, bekommt der Kunde die Information, dass er nun das neue Umsatzsteuerformular zu Anwendung nehmen kann.

Updates werden meist in den Abendstunden von den S4-Mitarbeitern importiert, da währenddessen kein anderer User im System tätig sein darf.

Ein Update wird als Fob Datei erstellt und besteht meist aus Forms, Reports, Tabellen, Codeunits, usw. das dann in den ‚Object Designer‘ importiert wird.

³¹ Vgl. Henneberger (2008), Glossar A-Z, URL: <https://www.datenschutz-ist-buergerrecht.de/was-geschieht-mit-deinen-daten/glossar-a-z>, Stand: 16.12.2009

4 Auswertung des Prozesses

Die Firma Mustermann wurde erfolgreich vom Alt System Davis auf die inca-dea.engine umgestellt.

Generell ist erstmals zu sagen, dass das abgelaufene Projekt zur Zufriedenheit des Kunden abgewickelt wurde. Es gab wenn dann nur wenige Komplikationen. Vor allem muss man dies den Team-Mitgliedern mitteilen, um auch zukünftige Projekte motiviert betreuen zu können.

Nun ist es erforderlich die Prozessergebnisse anzuführen und zu überprüfen. Derzeit wird ein Projekt durch den Projektleiter abgeschlossen.

Man könnte aber, um Verbesserungen für die nächsten Projekte zu schaffen, den Abschluss mit allen Mitgliedern des S4-Prozessteams besprechen.³²

Trotzdem sollte man die Ergebnisse kritisch beurteilen.

Folgende Fragen sollte man sich stellen:

➔ Wurden beim Organisationsgespräch alle notwendigen Punkte für die Einrichtung der Datenbank besprochen oder gab es nach diesem Gespräch noch viele offene Punkte, die dann im Nachhinein eingebaut werden mussten?

Beim Organisationsgespräch selbst wurde alles Notwendige angesprochen. Das im Nachhinein noch nicht abgeklärte Fragen auftreten, lässt sich nur schwer vermeiden, da jeder Autohändler auf seine Art individuell ist. Sämtliche Fragen im Organisationsgespräche anzuführen die möglich wären, würde den Zeitrahmen sprengen.

➔ Wurde bei der Planung der Termine alles beachtet?

³² Füermann/ Dammasch (2008), S. 51ff

Die Termine konnten alle pünktlich eingehalten werden. Jedoch könnte man die Schulungen etwas später durchführen, das heißt nicht mehr 2 oder 3 Monate vor Echtstart, sondern einen Monat davor. So könnte man es vermeiden, dass die User einiges des Erlernten vergessen. Außerdem würden diese dem Echtstart ambitionierter entgegen sehen, da dieser schneller realisiert wird. Der Projektplan wurde bisher im Programm Excel erstellt, wie man am oben angeführten Mercedes Projektplan sehen konnte. Hier könnte man ein Programm verwenden, das auf Erstellung von Projektplänen spezialisiert wurde, um professioneller zu wirken.

- ➔ Wurden in der Schulung alle wichtigen Themen für den Echtstart vorge-
tragen?

In den Schulungen wurde so gut wie alles erwähnt. Nur der Kassenbereich wurde nicht angesprochen, da dieser erst im Laufe des Echtstarts geschult wird. Aus meiner Sicht wäre es von Vorteil, das Kassenmodul auch in den Schulungen zu besprechen, auch wenn der Zeitrahmen dadurch etwas enger wird. Während des Echtstarts sind die User sehr belastet und es kann für sie von Vorteil sein, wenn ein gewisses Vorwissen vorhanden wäre.

- ➔ Wurde bei der Einrichtung der Datenbank selbst alles beachtet oder mussten noch Punkte nachträglich erledigt werden? Wie kann man dies vermeiden?

Die Punkte, die in der Datenbank Einrichtung eingebaut wurden, können nicht wirklich erweitert werden. Wie bereits oben erwähnt, lässt sich die Individualität eines Betriebes erst im späteren Verlauf ermitteln.

- ➔ Was musste alles im Nachcoaching noch besprochen werden? Gibt es Punkte, die in der Schulung bereits angesprochen werden könnten?

Wesentliche Punkte, die monatlich anfallen, wie z.B.: das automatische Ausfüllen des Umsatzsteuervoranmeldungs-Formular, müssen sowohl in den Schulungen als auch im Nachcoaching gezeigt werden. Andere Punkte, die nur einmal im Jahr anfallen, wie z.B.: Abschluss der Bilanz, sollten auf alle Fälle erst im Nachcoaching besprochen werden, da sich die User dies dann besser merken können, weil sie nun den Umgang mit der Software beherrschen dürften

➔ Wie ist die Abwicklung im Support? Gibt es Verbesserungsmöglichkeiten?

Der Support Ablauf selbst scheint mir sehr gelungen. Das Help Desk Programm funktioniert einwandfrei und die externe Software Net Viewer erleichtert den Administratoren den Arbeitsalltag.

Verbesserungspunkte gibt es jedoch trotzdem:

Es kommt vor, dass einige Probleme immer und immer wieder von den verschiedenen Usern gemeldet werden. Manchmal sogar relativ einfache Fehlermeldungen, die diese selbst lösen könnten. Hier könnte man sich Verbesserungen überlegen.

Außerdem fehlt dem User die Möglichkeit, sich aktuellste Dokumentationen herunterzuladen. Auch hier könnte man „einfache“ Fragen vermeiden, wenn jeder User den Zugriff zu den Dokumentationen in seinem Bereich haben würde.

Im folgenden Kapitel möchte ich auf die zuletzt angesprochenen Punkte genauer eingehen.

5 Prozessoptimierung

Ich habe mir überlegt, wie man einige Punkte verbessern könnte und bin zu folgendem Ergebnis gekommen:

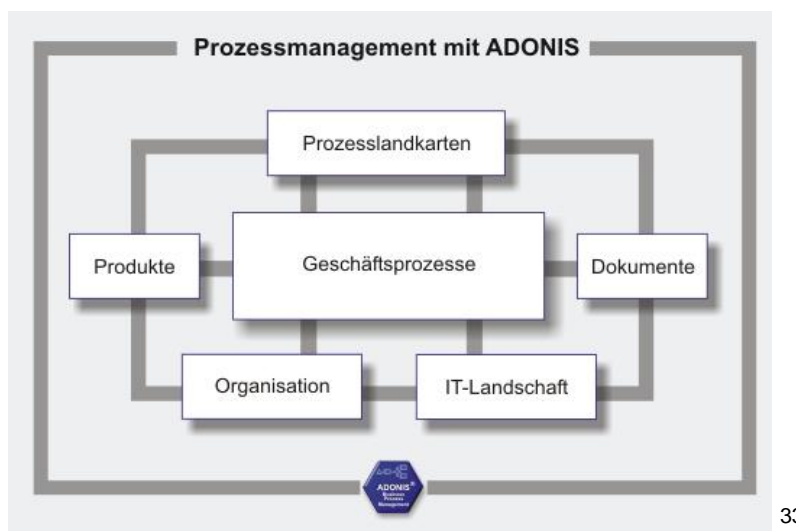
5.1 Adonis

Bisher wurden die Projektpläne für die Rollouts im Excel gestaltet und so dem Kunden präsentiert.

Hier könnte man eine Verbesserung und eine schönere Darstellung durch ein Geschäftsprozessmanagement Instrument erreichen.

Nach eingehender Recherche bin ich auf die Software ADONIS gestoßen. Dieses Werkzeug unterstützt Unternehmen bei der Optimierung ihrer Geschäftsprozesse und soll Kosten minimieren.

Der Vorteil resultiert vor allem daraus, dass diese durch den Start einer Simulation eines Projektes Software Auswertungsmöglichkeiten bietet, wie z.B.: Errechnung des Personalbedarfs und -aufwand, sowie eine Prozesskostenanalyse, usw... Des Weiteren bietet ADONIS die Möglichkeit die Projekte professionell zu präsentieren.



33

Abb. 13 Prozessmanagement Ablauf

³³ Boc-Group, Adonis, URL: http://www.boc-group.com/index.jsp?file=WP_582571cc1ed802de.46e381.f59775478f.-7f17, Stand: 02.01.2010

Die Software ist für den Einstieg kostenlos im Netz zum Download zur Verfügung gestellt. Diese hat nur wenige Einschränkungen im Gegensatz zur kommerziellen ADONIS Version. Zusätzlich besteht die Möglichkeit Zusatzkomponenten zu erwerben, wie z.B. interne Leistungsverrechnung, Call Center Management, usw.³⁴

5.2 Onlineplattform

Kritisch zu betrachten sind die bisherigen Möglichkeiten für die Kunden, sich die aktuellsten Dokumentationen für die Software incadea.engine herunterzuladen, ebenso sich Informationen über die bisherigen aber auch zukünftigen Änderungen in der Software durchzulesen.

Außerdem könnte man immer wiederkehrende Fehlermeldungen auf solch einer Onlineplattform anführen. Der User könnte dann dort seine Fehlermeldung angeben und dazu Lösungsvorschläge erhalten.

Da dies bisher noch nicht realisiert werden konnte, obwohl es bereits als Idee im Unternehmen vorgeschlagen wurde, sollte ein S4-Mitarbeiter dazu eingeteilt werden, um die Verantwortung über eine S4-Onlineplattform zu übernehmen und diese zu gestalten. Dort würden immer die aktuellsten Dokumentationen zur Software kostenlos runtergeladen werden können und gleichzeitig Änderungen angeführt werden. Auch immer wiederkehrende Fehlermeldung und Probleme könnte man anführen und dokumentieren, um den Kunden die Möglichkeit zu geben erstmals selbst nach einer Lösung suchen zu lassen.

Sollte sich aus dieser Prozessoptimierung ein Ressourcenengpass ergeben, so müsste man eine Umschichtung (intern wie auch extern) in Erwägung ziehen.

³⁴ Vgl. Boc-Group, URL: http://www.adonis-community.com/geschaeftsprozessmanagement_tool.html

Literaturverzeichnis

Ancoso (2005): Prozess Management Teil 1. URL: <http://www.ancoso.de/prozess1/>, Stand: 29.12.2009

Belca, Projektleiter. URL: <http://www.projekt-infos.de/projekt-6-4.html>, Stand: 29.01.2009

Boc-group (2009), Adonis, URL: http://www.boc-group.com/index.jsp?file=WP_582571cc1ed802de.46e381.f59775478f.-7f17, Stand: 02.01.2010

Boc-Group, URL: http://www.adonis-community.com/geschaeftsprozessmanagement_tool.html, Stand: 02.01.2010

Fischermanns, Guido: Praxishandbuch Prozessmanagement.-8.Auflage-Gießen: Verlag Dr. Götz Schmidt, 2009

Füermann, Timo/ Dammasch, Carsten: Prozessmanagement.-3.Auflage-München: Hanser Verlag, 2008

Gaitanides, Michael: Prozessorganisation.-2.Auflage- München: Verlag Franz Vahlen, 2007

Gassmann, Oliver (Hrsg.): Praxiswissen Projektmanagement.-1.Auflage-München: Hanser Verlag, 2005

Gerdorf, Michael/ Hehn, UWE/ Wentze, Paul-Roux/ ... (2008): Glossar. URL: <http://www.process-park.de/index.php?id=38>, Stand: 31.12.2009

Giseschen, Gerhard: Wie Mittelständler versteckte Ressourcen mobilisieren.- 1.Auflage- Berlin: Cornelsen Verlag, 2005

Golem (2010), Futro S: Besonders schlanke Thin Clients von Fujitsu Siemens. URL: [http://www.golem.de/showhigh2.php?file=/0407/32285.html&wort\[\]=Besonders&wort\[\]=schlanke&wort\[\]=Thin&wort\[\]=Clients&wort\[\]=von&wort\[\]=Fujitsu](http://www.golem.de/showhigh2.php?file=/0407/32285.html&wort[]=Besonders&wort[]=schlanke&wort[]=Thin&wort[]=Clients&wort[]=von&wort[]=Fujitsu), Stand: 02.01.2010

Hemmrich, Angela/ Harrant, Horst: Projektmanagement 2. Auflage- München: Hanser Verlag, 2007

Henneberger (2008), Glossar, URL: <https://www.datenschutz-ist-buergerrecht.de/was-geschieht-mit-deinen-daten/glossar-a-z>, Stand: 16.12.2009

IDS Scheer (2010), Organigramm. URL: http://www.ids-scheer.de/de/Grossbild/157131.html?referer=151342&template=html_pgfl_image_xxl, Stand: 29.01.2010

Info-magazin, Helpdesk - Definitionen, Erklärungen, Bedeutungen und Glossar, URL: <http://www.info-magazin.com/index.php>

Interact!multimedia (2010), incadea. URL: www.incadea.com, Stand: 30.01.2010

Kai Yang (2009), Kai Yang. URL: <http://www.wirtschaftszitate.de/thema/prozessmanagement.php>, Stand: 03.01.2010

Kellner, Hedwig: Ganz nach oben durch Projektmanagement. München: Hanser Verlag, 2000

Let's spring Holding AG, Organigramm. URL: <http://www.letsprintholding.com/organigramm.htm>, Stand: 01.12.2009

Neumann, Robert/ Graf, Gerhard (Hrsg.): Management-Konzepte im Praxistest.-1. Auflage – Wien: Linde Verlag, 2007

Osterloh, Margit/ Frost, Jetta: Prozessmanagement als Kernkompetenz.-5.Auflage- Wiesbaden: Verlag Gabler, 2006

Springer, Roland: Survival of the Fittest.-1.Auflage-München: FinanzBuch Verlag, 2009

S4 Computer GmbH (Hrsg.) (2009): Unternehmensprofil und Partner. URL: www.s4computer.at, Stand: 29.12.2009

Migge, Björn: Coaching und Beratung Handbuch-1.Auflage-Weinheim: Verlag Beltz, 2007

Net Viewer (2009), URL: <http://www.netviewer.de/>, Stand: 26.12.2009

Wikipedia (2009), Administrator (Rolle). URL: [http://de.wikipedia.org/wiki/Administrator_\(Rolle\)](http://de.wikipedia.org/wiki/Administrator_(Rolle)), Stand: 29.12.2009

Wikipedia (2009), Periodizität. URL: <http://de.wikipedia.org/wiki/Periodizität>, Stand: 16.12.2009

Wikipedia (2010), SQL. URL: <http://de.wikipedia.org/wiki/SQL>, Stand: 04.01.2010

Wikipedia (2010), Thin Client. URL: http://de.wikipedia.org/wiki/Thin_Client, Stand: 30.10.2010

Wilhelm, Rudolf: Prozessorganisation.-2.Auflage-München Wien: R.Oldenbourg Verlag, 2007